



## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Tasikmadu Karanganyar

Anisa, Hartono, Retnowati Adiningsih\*

Farmasi Komunitas, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional

Email: [hartono\\_p@stikesnas.ac.id](mailto:hartono_p@stikesnas.ac.id)

### Artikel info

#### Artikel history:

Received: 09-07

Revised: -

Accepted: 29-07

**Abstract.** *Patient satisfaction is an important and crucial indicator of service quality and pharmacy performance. Therefore, pharmacies must be oriented towards patient satisfaction and patient safety in every service provided. Continuous improvement needs to be done in order to maintain service quality. Periodic and continuous evaluation is a must carried out by pharmacies. The purpose of this study was to determine the performance of pharmacies in their pharmaceutical services to patients. This research design is descriptive quantitative with observational methods through prospective studies. The population and sample were customers who had experienced the services of Tasikmadu Pharmacy from February - March 2025 by giving questionnaires to 100 patients of Tasikmadu Pharmacy. Measurement of satisfaction based on servqual dimensions, namely assurance, empathy, responsiveness, physical facilities (tangible), and reliability. Data analysis using Likert scale. Based on the results of the analysis, the level of satisfaction with services in the guarantee dimension at Tasikmadu Pharmacy is very satisfied with a score of 90.91%, the empathy dimension is very satisfied (90.5%), the responsiveness dimension (89.5%), the physical facilities dimension (88.43%), and the reliability dimension (87.17%). The achievement of a satisfaction score of 89.30% in the five dimensions of service indicates that the services at the Tasikmadu Pharmacy are considered very satisfying by patients. However, it is necessary for pharmacies to continue to strive to improve their performance in providing services to patients, especially in the reliability dimension.*

**Abstrak.** *Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan krusial terhadap kualitas pelayanan dan kinerja apotek. Oleh karena itu, apotek harus berorientasi pada kepuasan pasien dan*

keselamatan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan. Peningkatan secara berkelanjutan perlu dilakukan dalam rangka menjaga mutu pelayanan. Evaluasi secara berkala dan terus menerus menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh apotek. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja apotek dalam pelayanan kefarmasiannya kepada pasien. Rancangan penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode observasional melalui studi prospektif. Populasi dan sampel adalah pelanggan yang telah merasakan pelayanan Apotek Tasikmadu dari bulan Februari-Maret 2025 dengan memberikan kuesioner kepada 100 pasien Apotek Tasikmadu. Pengukuran kepuasan berdasarkan dimensi *servqual* yaitu jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), fasilitas fisik (*tangible*), dan keandalan (*reliability*). Analisis data menggunakan skala Likert. Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan terhadap pelayanan pada dimensi jaminan di Apotek Tasikmadu sangat puas dengan skor 90,91%, dimensi empati sangat puas (90,5%), dimensi ketanggapan (89,5%), dimensi fasilitas fisik (88,43%), dan dimensi keandalan (87,17%). Capaian skor kepuasan sebesar 89,30% pada lima dimensi pelayanan mengindikasikan bahwa pelayanan di Apotek Tasikmadu dinilai sangat memuaskan oleh para pasien. Namun demikian perlu upaya apotek terus berupaya meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada pasien terutama pada dimensi keandalan.

---

**Keywords:**

*Kepuasan; Pasien; Kualitas; Pelayanan kefarmasian; Servqual.*

---

**Corresponden author:**

Email: [hartono\\_p@stikesnas.ac.id](mailto:hartono_p@stikesnas.ac.id)

---

## PENDAHULUAN

Apotek adalah fasilitas yang menyediakan layanan di bidang kefarmasian serta menjadi tempat apoteker menjalankan praktik profesionalnya (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian adalah bentuk layanan profesional yang diberikan secara langsung kepada pasien, dengan tanggung jawab dalam penyediaan perbekalan farmasi guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2016). Standar pelayanan kefarmasian di apotek yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 73 tahun 2016 menjadi pedoman pelaksanaan pekerjaan dan layanan farmasi kepada pasien. Standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk menjamin mutu layanan, memberikan perlindungan hukum bagi tenaga kefarmasian, dan mencegah penggunaan obat secara tidak rasional oleh masyarakat. Prinsip utamanya berfokus pada upaya perlindungan terhadap keselamatan pasien (*patient safety*).

Standar pelayanan kefarmasian tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2021) dalam buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen merasa tidak puas apabila kinerja yang diberikan lebih rendah dibandingkan ekspektasi, konsumen akan merasa puas apabila kinerja sama dengan ekspektasi, dan konsumen merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*delighted*) jika kinerja yang diberikan melampaui ekspektasi.

Pengukuran kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi *servqual* yang meliputi dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi empati dan dimensi bukti langsung (Kotler, 2016). Pelayanan dan kepuasan konsumen tidak bisa dipisahkan. Pelayanan yang baik dan bermutu berimbas dan berdampak pada kepuasan konsumen yang tinggi. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh semua pekerja di apotek yang memberikan pelayanan kepada konsumen.

Pengukuran kepuasan pasien itu sangat penting dilakukan bagi apotek karena dengan mengetahui hasil pengukuran kepuasan pasien, apotek dapat mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan. Jika hasil yang didapatkan kurang baik, apotek bisa meningkatkan mutu pelayanan yang harus diberikan kepada pasien. Jika hasil yang didapat baik, apotek dapat mempertahankan kinerja pelayanan atau meningkatkannya supaya jauh lebih baik lagi. Selain itu perkembangan informasi yang begitu pesat, perubahan ekonomi dan pendidikan juga menjadi faktor pentingnya dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien. Apotek harus secara rutin melakukan evaluasi untuk memenuhi tuntutan pasien demi kemajuan bersama. Analisis kepuasan yang dilakukan beberapa apotek, ternyata menunjukkan hasil yang bervariasi antara satu apotek dengan apotek lainnya. Penelitian (Lestari *et al.*, 2022) melaporkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan obat non-resep yang disediakan di Apotek NH Farma kecamatan Arut Selatan. Penelitian (Wibowo, 2018) di Apotek Ary Farma Karanganyar menunjukkan 72,88 % pasien merasa puas, namun masih ada 27,12 % yang belum puas terhadap kinerja apotek. Apotek perlu meningkatkan kinerjanya sehingga konsumen yang menjadi pelanggan apotek puas terhadap kinerja apotek.

Di Kecamatan Tasikmadu, Apotek Tasikmadu tergolong apotek dengan kunjungan cukup tinggi, yaitu sekitar 350 pasien setiap harinya. Perkembangan industri apotek di kawasan Kecamatan Tasikmadu sangat berkembang pesat, menjadikan semakin ketatnya persaingan antar apotek. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, ada lima apotek dengan jarak kurang dari 5 kilometer di sekitar Apotek Tasikmadu, yaitu Apotek Madina, Apotek Bhumi Farma, Apotek Widuri, Apotek Alesha, Apotek Gaum Farma dan Apotek Sehat. Tingginya tingkat persaingan antar apotek, membuat apotek harus meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan *excellent* kepada seluruh konsumen yang menjadi pelanggan apotek. Hal ini agar apotek tidak kehilangan konsumen / pelanggan namun justru mendapatkan pelanggan - pelanggan baru yang menjadi konsumen apotek. Bertambahnya pelanggan dapat mendorong pertumbuhan, perkembangan ke depan serta Apotek dapat tetap eksis dalam pelayanannya. Diharapkan hasil studi ini dapat digunakan sebagai evaluasi bagi Apotek Tasikmadu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang datang ke apotek. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi pimpinan apotek dalam upaya meningkatkan kinerja finansial, citra dan reputasi, serta mempertahankan keberlangsungan usaha apotek.

## **METODE**

## **Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif berdasarkan studi prospektif. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala likert sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien saat kunjungan ke apotek. Penelitian ini dilaksanakan melalui pembagian kuesioner secara langsung kepada pasien atau pengunjung yang datang ke Apotek Tasikmadu. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan subjek yang secara kebetulan tersedia dan sesuai dengan tujuan penelitian saat proses pengumpulan data berlangsung (Sugiyono, 2016).

## **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2016), populasi merupakan sekelompok objek yang memiliki karakteristik dan jumlah tertentu yang menjadi fokus penelitian untuk ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh pengunjung Apotek Tasikmadu selama periode pertengahan Februari hingga pertengahan Maret 2025. Sampel yang digunakan terdiri dari pasien atau pengunjung yang telah menerima pelayanan farmasi di Apotek Tasikmadu, berusia antara 17 hingga 65 tahun, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta dapat mempertanggungjawabkan jawaban yang diberikan. Responden diwajibkan mengisi *informed consent* sebagai bentuk persetujuan untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin*, dan diperoleh sebanyak 100 orang responden.

## **Instrumen Penelitian**

Alat utama yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner kepuasan, yang terdiri dari 20 item pertanyaan atau pernyataan yang mencakup lima dimensi kepuasan. Selain itu, penelitian ini juga memetakan karakteristik pasien atau pengunjung Apotek Tasikmadu yang menjadi pelanggan, meliputi variabel jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan frekuensi kunjungan.

Penentuan sampel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia 17 hingga 65 tahun, telah memperoleh pelayanan kefarmasian minimal dua kali, dan bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi mencakup pasien yang tidak mampu berkomunikasi secara efektif, serta yang tidak dapat membaca dan menulis.

Agar memperoleh data yang akurat dan berkualitas, kuesioner perlu melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas sebelum digunakan. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan sebagai alat ukur memiliki tingkat ketepatan (validitas) dan konsistensi (reliabilitas), sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya dan sah. Peneliti sebelumnya menyatakan bahwa kuesioner dinyatakan valid apabila mampu mengukur sesuai dengan tujuan pengukuran yang telah ditetapkan. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel uji. Sementara itu, kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,6.

## Analisis Data

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa analisis deskriptif bertujuan menggambarkan data yang diperoleh apa adanya, tanpa melakukan generalisasi. Dalam konteks penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk menunjukkan tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada variabel yang diteliti, sehingga dapat diperoleh pemahaman mengenai tingkat kepuasan pasien di Apotek Tasikmadu. Indikator kepuasan ditampilkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien(Sugiono, 2018)**

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skor
1	Sangat Puas	76 – 100 %
2	Puas	51 – 75 %
3	Tidak Puas	26 – 50 %
4	Sangat Tidak Puas	0 – 25 %

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik pasien Apotek Tasikmadu Karanganyar meliputi data demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan intensitas kunjungan. Data ini dianggap penting karena mencerminkan kelompok pelanggan yang harus dilayani dengan baik oleh apotek. Apotek Tasikmadu dalam memberikan pelayanan kepada pasien tetap harus memperhatikan karakteristik pasiennya sehingga mampu memberikan pelayanan secara tepat dengan tetap berorientasi pada pemberian pelayanan yang bermutu. Karakteristik responden Apotek Tasikmadu ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Pasien Apotek Tasikmadu Karanganyar

No	Karakteristik Pasien	Jumlah	Persentase (%)
<b>A Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	19	19
2	Perempuan	81	81
<b>B Usia</b>			
1	17-25 th	29	29
2	26-40 th	39	39
3	41-65 th	32	32
<b>C Tingkat Pendidikan Terakhir</b>			
1	SD	4	4
2	SMP	18	18
3	SMA	51	51
4	Diploma/Sarjana	27	27
<b>D Jenis Pekerjaan</b>			
1	Pelajar/mahasiswa	19	19
2	Petani Pegawai	1	1
3	swasta/wiraswasta	54	54

4	PNS	7	7
5	Ibu Rumah Tangga	22	22
<b>E Jumlah Kunjungan</b>			
1	2-5 Kali	22	22
2	> 5 kali	78	78

2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap kualitas Kefarmasian di Apotek Tasikmadu

**a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi ini menilai sejauh mana petugas Apotek Tasikmadu mampu memberikan pelayanan yang cepat, bebas dari kesalahan, serta memuaskan. Respon pasien terhadap aspek keandalan pelayanan Apotek Tasikmadu disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan (*Reliability*)**

No	Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kepuasan Konsumen	
		Skor (%)	Tingkat Kepuasan
1	Petugas apotek menyampaikan informasi cara pemakaian obat dengan cepat dan tepat	91,50	Sangat Puas
2	Petugas apotek menyampaikan informasi aturan pakai obat dengan cepat dan tepat	90,20	Sangat Puas
3	Petugas apotek menyampaikan informasi indikasi obat dengan tepat	89,20	Sangat Puas
4	Petugas apotek menyampaikan informasi efek samping obat dengan jelas	85,00	Sangat Puas
5	Petugas menyampaikan informasi lama pemakaian obat dengan jelas	85,20	Sangat Puas
6	Petugas menyampaikan informasi penyimpanan obat dengan jelas	84,00	Sangat Puas
7	Petugas menyampaikan informasi makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat	85,00	Sangat Puas
Rata - Rata Skor		87,10	Sangat Puas

**b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mencerminkan kemampuan serta kesediaan petugas Apotek Tasikmadu dalam merespons permintaan pelanggan secara cepat dan memberikan informasi dengan akurat. Hasil tanggapan pasien terhadap dimensi ini disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan**

No	Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Kepuasan Konsumen	
		Skor (%)	Tingkat Kepuasan
1	Ketanggapan petugas saat memberikan informasi sebelum pasien bertanya	87,20	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan saat pasien datang sampai obat diberikan	91,00	Sangat Puas
3	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien pada saat pemberian informasi obat	90,20	Sangat Puas
Rata - Rata Skor		89,50	Sangat Puas

**c. Dimensi jaminan (*assurance*)**

Dimensi jaminan (*assurance*) mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kemampuan petugas Apotek Tasikmadu dalam membangun kepercayaan pelanggan. Tanggapan pasien terhadap dimensi ini disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan**

No	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kepuasan Konsumen	
		Skor (%)	Tingkat Kepuasan
1	Petugas apotek melayani dengan ramah dan sopan kepada pasien	93,00	Sangat Puas
2	Petugas apotek memiliki pengetahuan yang baik dalam menyampaikan informasi keamanan serta mutu obat	90,20	Sangat Puas
3	Petugas apotek tidak ragu - ragu dalam menyampaikan informasi obat kepada pasien	89,50	Sangat Puas
Rata - Rata Skor		90,90	Sangat Puas

**d. Dimensi Empati (*Empathy*)**

Dimensi empati (*empathy*) mencerminkan kemampuan petugas Apotek Tasikmadu dalam membangun komunikasi yang efektif, memberikan perhatian secara personal, serta memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mengutamakan kepentingan mereka. Tanggapan responden terhadap aspek empati dalam pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati**

No	Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> )	Kepuasan Konsumen	
		Skor	Tingkat Kepuasan
1	Petugas mendengar keluhan pasien	90,20	Sangat Puas

2	Petugas apotek memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pembeli tanpa memandang status social	90,70	Sangat Puas
3	Petugas apotek menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pembeli	90,50	Sangat Puas
Rata - Rata Skor		90,50	Sangat Puas

**e. Dimensi Fasilitas / Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) ini merupakan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik sarana prasarana, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas Apotek Tasikmadu. Tanggapan pasien pada dimensi bukti fisik di Apotek Tasikmadu dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik**

No	Dimensi Fasilitas / Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kepuasan Konsumen	
		Skor	Tingkat Kepuasan
1	Ruang tunggu yang nyaman dan bersih	87,00	Sangat Puas
2	Apotek menyediakan brosur/leaflet/poster mengenai obat maupun Kesehatan	84,00	Sangat Puas
3	Petugas apotek mengenakan pakai rapi dan bersih	91,50	Sangat Puas
4	Etiket / petunjuk pemakaian jelas dan mudah dibaca	91,20	Sangat Puas
Rata - Rata Skor		88,40	Sangat Puas

**f. Analisis Lima Dimensi Kepuasan**

Hasil pengukuran kepuasan pasien terhadap lima dimensi kepuasan di Apotek Tasikmadu dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8. Kepuasan pasien pada lima dimensi**

No.	Dimensi	Skor Kepuasan (%)	Kategori Kepuasan
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	87,17	Sangat Puas
2.	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	89,50	Sangat Puas
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	90,91	Sangat Puas
4.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	90,50	Sangat Puas
5.	Fasilitas / Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	88,43	Sangat Puas
Rata – rata		89,30	Sangat Puas

**Pembahasan**

Tabel 2 memperlihatkan bahwa pasien terbanyak di Apotek Tasikmadu berada pada rentang usia 26–40 tahun, diikuti oleh usia 41–65 tahun, dan yang paling sedikit berasal dari kelompok usia 17–25 tahun. Namun demikian perbedaan pada kelompok usia ini juga tidak terlalu besar. Pada usia 26–40 tahun merupakan fase dewasa awal yang juga termasuk kategori usia produktif. Pada usia ini, individu cenderung lebih sadar untuk menjaga kesehatan di tengah aktivitas yang padat yang dilakukan. Selain itu, individu usia produktif juga umumnya memiliki

kemampuan yang lebih baik untuk dapat menerima dan memahami informasi yang diterima, termasuk informasi mengenai obat yang diberikan oleh apoteker (Anisah *et al.*, 2010).

Karakteristik pasien berdasarkan kelompok usia di Apotek Tasikmadu mayoritas pasien adalah perempuan. Kondisi ini disebabkan oleh jumlah penduduk perempuan di Kecamatan Tasikmadu yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki, sebagaimana tercatat dalam data Badan Pusat Statistik (2023). Hal lain yang menjadi faktor besarnya kunjungan perempuan di Apotek Tasikmadu adalah waktu yang lebih longgar perempuan sebagai ibu rumah tangga untuk mengurus keluarga termasuk mengurus kesehatan keluarganya. Menurut survei nasional yang dilakukan di Amerika Serikat, ditemukan bahwa perempuan memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan terkait layanan kesehatan, baik untuk dirinya sendiri maupun anggota keluarganya (Kotler *et al.*, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjadi pasien Apotek Tasikmadu adalah sebanyak 51% responden tercatat memiliki latar belakang pendidikan terakhir pada jenjang SMA atau yang setara. Menurut data dari Disdukcapil (2024), jumlah penduduk di Kabupaten Karanganyar dengan latar belakang pendidikan SMA mencapai 195.190 jiwa (20,5%), sedangkan yang berpendidikan terakhir Diploma atau Sarjana berjumlah 64.755 jiwa (6,80%). Tingkat Pendidikan ini dianggap cukup memiliki pengetahuan dan kemandirian dalam mengambil keputusan. Tingkat pendidikan merupakan faktor penting yang memengaruhi kemampuan individu dalam menerima informasi, pengetahuan, serta sikap terhadap suatu pilihan atau keputusan (Anisah *et al.*, 2010).

Karakteristik pasien atau pengunjung di Apotek Tasikmadu mayoritas sebagai pegawai swasta/wiraswasta. Hal ini dikarenakan letak geografis Apotek Tasikmadu berada dilingkungan perbelanjaan atau pertokoan sehingga rata-rata pasien/pelanggan adalah pegawai-pegawai kantor yang berdekatan dengan Apotek Tasikmadu. Berdasarkan data kependudukan, mayoritas penduduk di kecamatan Tasikmadu berprofesi sebagai pegawai swasta dan atau wiraswasta. Jumlah kunjungan pasien menunjukkan berapa banyak pasien tersebut terpapar atau merasakan pelayanan atau kinerja yang diberikan oleh apotek. Semakin banyak jumlah kunjungannya maka semakin besar pula pelayanan yang dirasakan oleh pasien atau pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien atau pengunjung sebagian besar sudah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Tasikmadu. Jumlah yang menerima pelayanan lebih dari 5 kali sebesar 78%. Menurut Dianita & Latifah (2017), tingkat frekuensi kunjungan pasien ke apotek yang menjadi objek studi memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Semakin sering seseorang berkunjung, semakin baik pula pemahamannya terhadap kualitas pelayanan apotek tersebut.

Secara umum, responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pada dimensi keandalan yang diberikan oleh Apotek Tasikmadu, dengan perolehan skor sebesar 87,10%. Tingkat kepuasan ini sebagian besar dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, khususnya dalam menjelaskan cara penggunaan dan aturan pakai obat secara jelas kepada pasien. Meskipun demikian, terdapat aspek yang masih perlu ditingkatkan, yaitu pemberian informasi mengenai penyimpanan obat secara aman dan jelas. Dalam praktiknya, petugas di Apotek Tasikmadu belum selalu menyampaikan informasi ini secara konsisten kepada pasien. Hal ini diduga disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan petugas apotek. Oleh karena itu, disarankan agar petugas meningkatkan kompetensinya melalui pelatihan atau seminar guna menambah wawasan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Tanggapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi ketanggapan ini adalah pasien merasa sangat puas dengan memberikan nilai skor rata-rata 89,50 %. Pasien merasa sangat dibantu terhadap keluhan yang disampaikan, petugas apotek memberikan pelayanan dengan cepat dan memberikan informasi walaupun tidak diminta oleh pasien. Dalam dimensi ini yang perlu mendapatkan perhatian adalah pada konsistensi petugas dalam menyampaikan informasi obat. Petugas perlu lebih proaktif dan inisiatif dalam memberikan informasi kepada pasien diminta atau tidak diminta, karena informasi obat itu faktor krusial yang memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan terapi dan keamanan serta keselamatan pasien. Untuk mengatasi hal ini, Apotek Tasikmadu perlu meningkatkan responsivitas petugas, antara lain melalui pelatihan atau seminar yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan. Petugas juga disarankan untuk lebih aktif dalam menyampaikan informasi penting, seperti harga obat, merekomendasikan alternatif jika obat tidak tersedia, serta selalu menempatkan pelayanan sebagai prioritas utama dalam bekerja.

Respon pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan skor rata-rata mencapai 90,9%. Tingginya kepuasan ini dipengaruhi oleh sikap ramah dan sopan dari petugas dalam memberikan pelayanan, serta kompetensi dan pengetahuan mereka dalam menyampaikan informasi terkait mutu dan keamanan obat. Petugas juga melakukan pemeriksaan ulang terhadap tanggal kedaluwarsa sebelum menyerahkan obat kepada pasien, serta memastikan bahwa obat yang diberikan benar-benar aman untuk dikonsumsi. Hal inilah yang menyebabkan pasien percaya dan tidak ragu-ragu terhadap obat yang diterima. Pada dimensi jaminan ini, indikator tentang keyakinan petugas saat memberikan informasi obat. Oleh karena itu, penting bagi petugas Apotek Tasikmadu untuk meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensinya dalam menyampaikan informasi obat. Upaya yang dapat dilakukan meliputi menambah wawasan melalui sumber informasi terpercaya maupun mengikuti pelatihan atau seminar kefarmasian secara berkala.

Tanggapan pasien/responden pada dimensi empati pelayanan kefarmasian Apotek Tasikmadu adalah sangat puas dengan skor rata-rata pada 3 item indikator adalah 90,50 %. Kepuasan ini disebabkan petugas farmasi mau mendengarkan keluhan yang disampaikan pasien, memberikan informasi kepada pasien tanpa pandang bulu atau melihat status sosial serta menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti oleh setiap pasien. Petugas farmasi dalam memberikan pelayanan menurut kebutuhan dan kondisi setiap pasien tanpa membedakan. Namun demikian, petugas farmasi perlu meningkatkan kesabaran dalam menghadapi dan merespons keluhan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar petugas Apotek Tasikmadu lebih memperhatikan kebutuhan pasien dengan mendengarkan secara aktif serta menunjukkan kepedulian dalam menangani keluhan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Tanggapan pasien Apotek Tasikmadu pada bukti fisik sebesar 88,40%, yang menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap aspek fasilitas fisik di Apotek Tasikmadu. Menurut peneliti sebelumnya, responden yang lebih muda cenderung lebih memperhatikan aspek fungsional dan pengalaman langsung dalam menerima layanan. Meskipun secara umum kepuasan cukup tinggi, terdapat beberapa catatan pada aspek tertentu. Pada indikator yang menilai kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu serta keberadaan media informasi seperti brosur atau leaflet merupakan indikator yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan jumlah tempat duduk, terutama pada waktu-waktu sibuk, sehingga tidak semua pengunjung dapat duduk dengan

nyaman. Oleh karena itu, Apotek Tasikmadu disarankan untuk meningkatkan kualitas ruang tunggu agar lebih nyaman dan bersih, serta memperbanyak materi informasi kesehatan guna menunjang pelayanan yang lebih baik.

Hasil pengukuran kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Tasikmadu berdasarkan kelima dimensi kepuasan adalah bahwa pasien merasa sangat puas dengan skor nilai 89,30 %. Secara keseluruhan, Apotek Tasikmadu telah menunjukkan kinerja yang baik dan sangat memuaskan bagi pasien. Namun demikian pada dimensi keandalan dan bukti fisik masih perlu mendapatkan perhatian lebih dengan melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pasien menjadi lebih tinggi yang berdampak pada tingginya tingkat loyalitas pasien terhadap Apotek Tasikmadu. Pasien tidak akan berpindah ke apotek lainnya. Hal ini akan menjamin keberlanjutan, kelangsungan hidup apotek dan pengembangan apotek menjadi lebih besar dan maju. Bukti fisik masih menjadi salah satu aspek yang menentukan penilaian pasien terhadap apotek. Penelitian Lestari *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang memerlukan perbaikan secara bertahap yaitu dengan skor 77,60 %. Sementara itu, penelitian lain yang dilakukan di apotek wilayah Depok mencatat persentase kepuasan keseluruhan sebesar 51,82%, yang berdasarkan kriteria tersebut termasuk dalam kategori cukup puas (Yulia *et al.*, 2019). Penelitian oleh Nisa' *et al.*, (2021) di Apotek Ganesha Farma juga menunjukkan hasil skor CSI pada masing-masing dimensi sebagai berikut: keandalan 70,8%, ketanggapan 68,8%, jaminan 69%, empati 69,8%, dan bukti fisik 69,4%. Semua nilai tersebut masuk dalam kategori puas.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan** Berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan dimensi servqual yaitu jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), fasilitas fisik (*tangible*), dan keandalan (*reliability*) pasien sangat puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan Apotek Tasikmadu dengan nilai 89,30 %.

**Saran** Sebaiknya penelitian dilakukan terhadap semua apotek yang berada di wilayah Kabupaten Karanganyar.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Anisah, Z., Moeslich, H., & Setiawan, D. (2010). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto. *Pharmacy*, 07(01), 46–52.
- Badan Pusat Statistik. (2023). [https://karanganyarkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjQwIzI=/Jumlah Penduduk menurut Jenis Kelamin dan Desa di Kecamatan Tasikmadu, 2023](https://karanganyarkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjQwIzI=/Jumlah%20Penduduk%20menurut%20Jenis%20Kelamin%20dan%20Desa%20di%20Kecamatan%20Tasikmadu,%202023). (n.d.).
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), 19–23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
- Kemenkes RI. (2016). Permenkes no 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. *kemntrian kesehatan RI*.
- Lestari, N. I., Januari, oppy D. C., & Makani, M. (2022). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan. *Jurnal borneo cendekia*, 6(2), 80–89.

- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Erlangga, Jakarta.*
- Sugiyono. (2016). Pengaruh Kompetensi, Independensi, Pengalaman Auditor terhadap Kualitas Audit. *Pengaruh Kompetensi, Independensi, Pengalaman Auditor terhadap Kualitas Audit*, 34–36.
- Wibowo, T. A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 1–16.
- Yulia, Farida, Lamsah, & Periyadi. (2019). *BUKU MANAJEMEN PEMASARAN\_compressed.pdf* (Nomor April, hal. 79).