

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X KABUPATEN TANGERANG

<sup>1</sup> Andriyani Rahmah Fahriati, <sup>2</sup> Mochammad Hasan, <sup>3</sup> Meilani Rizki Puji Lestari,  
<sup>4</sup> Irwan Hartono, <sup>5</sup> Ilham Arif

<sup>1,4,5</sup> Program Studi S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

<sup>2,3</sup> Program Studi D3 Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

E-mail: andriyanirahmah@wdh.ac.id

### ABSTRACT

*The level of public awareness of health is getting higher, so the need for health facilities continues to increase. This requires health service providers to provide and improve the quality of their services so that consumer (patient) satisfaction is achieved properly. One of the health service providers, namely the Pharmacy, pharmacy X is a new pharmacy, because it only started operating in November 2021, so it is important to see how big the picture of satisfaction with pharmaceutical services has been running for 3 months. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with the five dimensions of SERVQUAL service quality. The research method used is descriptive observational (non-experimental) which is processed analytically with a survey approach (questionnaire). The sample for this study was taken based on predetermined criteria, namely patients aged 18-65 years and patients who had previously received drug services at Pharmacy X (more than 1 visit), totaling 75 respondents. The level of patient satisfaction is measured using the SERVQUAL model for 5 dimensions of service quality namely Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, and Tangible. Obtained an average value for the five dimensions of 78.27% including the Very Satisfied category. The dimension that has the highest level of satisfaction is responsiveness. The results of the research analysis can be interpreted that Pharmacy X must maintain what has been done so that patients will feel very satisfied with the services provided, for example always friendly and polite, complete medicines, pharmacists are always at the pharmacy and pay attention to patient health. However, it still needs to be improved in terms of providing information on drug side effects to patients and providing drug information in the form of brochures.*

**Keywords:** *satisfaction level, pharmacy services, pharmacy, servqual*

### ABSTRAK

Tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan sudah semakin tinggi, sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan terus meningkat. Hal ini mengharuskan perusahaan yang menyediakan layanan kesehatan untuk memberikan dan meningkatkan kualitas layanan mereka sehingga kepuasan konsumen (pasien) tercapai secara memadai. Salah satu penyedia jasa layanan kesehatan yakni Apotek, apotek X merupakan apotek baru, karena baru beroperasi pada bulan November 2021, maka penting untuk mengetahui dan menilai seberapa besar tingkat kepuasan layanan kefarmasian yang telah dijalankan selama 3 bulan. Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai dan evaluasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan layanan kefarmasian yang didapat melalui penilaian kualitas mutu pelayanan SERVQUAL. Metode penelitian yang digunakan yakni observasional (non-eksperimental) dengan pendekatan deskriptif yang diolah secara analitik menggunakan survei (kuesioner). Sampel penelitian ini yakni diambil berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan yakni pasien dengan usia 18 sampai 65 tahun dan yang sudah pernah menerima pelayanan obat sebelumnya di Apotek X (lebih dari 1 kali kunjungan), yang berjumlah 75 responden. Pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan model SERVQUAL yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yakni Responsiveness, Reliability, Emphaty, Assurance serta Tangible. Diperoleh nilai rata-rata untuk kelima dimensi sebesar 78,27% termasuk kategori Sangat Puas. Berdasarkan hasil yang didapat bahwa dimensi ketanggapan (Responsiveness) menempati tingkat kepuasan tertinggi di Apotek X. Berdasarkan studi dapat disimpulkan bahwa Apotek X sudah sangat baik dalam memenuhi kepuasan pasien, namun tetap harus mempertahankannya sehingga pasien akan selalu merasa sangat puas terhadap layanan-layanan yang diberikan, misalnya selalu memiliki sikap yang sopan dan ramah, selalu tersedianya obat secara lengkap, tenaga farmasi selalu memberi perhatian

kesehatan pasien. Namun, masih perlu ditingkatkan terkait pemberian informasi dari efek samping obat dan disediakannya informasi obat dalam bentuk brosur.

**Kata Kunci:** tingkat kepuasan, layanan kefarmasian, apotek, *servqual*

## **PENDAHULUAN**

Tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan sudah semakin tinggi pada era globalisasi saat ini, sehingga masyarakat memahami bahwa kesehatan merupakan aset utama dalam kehidupan, sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan akan terus meningkat. Hal ini mengharuskan perusahaan ataupun penyedia jasa layanan kesehatan agar menyediakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan. Menilai kepuasan pasien dapat berdasarkan empat aspek, yakni aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan petugas, aspek kompetensi teknis petugas, dan aspek biaya. Melakukan evaluasi kepuasan pasien itu penting, karena kualitas pelayanan berkaitan dengan pemasaran dan merupakan prioritas utama dalam peningkatan mutu layanan (Pohan, 2013).

Apotek merupakan salah satu penyelenggara layanan kesehatan. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian, tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, tenaga kefarmasian atau apoteker wajib menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang sesuai agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan pasien serta masyarakat dapat dilindungi dari penggunaan obat yang tidak rasional agar keselamatan pasien terjamin (Permenkes RI. 2009).

Peningkatan mutu pelayanan sudah menjadi tuntutan pasien dan masyarakat saat ini, disebabkan adanya adanya perluasan dari paradigma lama yang awalnya berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasin (*pharmaceutical care*) (Permenkes No.73. 2016). Hal tersebut diartikan bahwa pelayanan kefarmasian yang awalnya hanya berfokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi, mulai berubah menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pasien agar meningkatkan kualitas hidup pasien sebagai pengguna atau konsumen (Diarti, dkk. 2014). Hal tersebut menyebabkan apotek-apotek mulai berlomba-lomba meningkatkan kualitasnya agar dapat bertahan dan bersaing. Oleh sebab itu, apotek sebagai salah satu penyelenggara kesehatan perlu melakukan survei terkait kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Karena pelayanan yang memuaskan akan menjadi pertimbangan bagi pasien atau konsumen untuk menilai fasilitas kesehatan dan memutuskan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkannya (Hafriani A., dan Ernawaty. 2016).

Kepuasan pasien atau konsumen diartikan sebagai perasaan senang yang muncul setelah menerima pelayanan secara langsung, dalam hal konteks pelayanan kefarmasian berarti pasien menerima pelayanan langsung dari tenaga karmasi terkait pembelian obat di apoteknya. Model atau studi yang banyak digunakan untuk menilai kepuasan konsumen atau pasien yakni menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*), metode ini menilai kepuasan konsumen atau pasien dengan menggunakan survey penilaian berdasarkan pelayanan di bidang barang dan jasa yang memprioritaskan aspek pelayanan. Metode ini menalisis berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yakni dimensi *responsiveness*,

dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi *tangible* (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Apotek X berlokasi di daerah Legok Kabupaten Tangerang, Apotek X baru berdiri dan beroperasi pada bulan November 2021, sehingga masuk dalam kategori Apotek baru, oleh sebab itu penting untuk menilai seberapa besar gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian yang telah dijalankan selama 3 bulan setelah apotek memberikan pelayanan kefarmasian pertamanya, hal ini dilaksanakan guna pengembangan dan bahan evaluasi apotek kedepannya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi tingkat kepuasan pasien Apotek X terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan di Apotek X Kabupaten Tangerang.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian observasional (non-eksperimental) dengan pendekatan deskriptif. Penelitian berlangsung pada bulan Maret sampai dengan Mei 2022 di Apotek X yang berlokasi di daerah Legok Kabupaten Tangerang.

*Accidental* sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini. Populasi yang diambil dalam studi ini adalah pasien yang datang dan membeli/menebus resep obat di Apotek X pada bulan Januari sampai Februari (sebelum penelitian) sebanyak 300 orang, sedangkan sampel penelitian ini diambil berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan yakni pasien dengan usia antara 18 – 65 tahun dan yang sudah pernah menerima pelayanan obat sebelumnya di Apotek X (lebih dari 1 kali kunjungan), perhitungan sampel berdasarkan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel yang didapat berjumlah 75 pasien yang sesuai kriteria tersebut.

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yakni kuesioner yang telah diuji validas dan reliabilitasnya pada 30 responden. Hasil uji kuesioner dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan terbukti valid dengan nilai 0,361 ( $r_{hitung} > r_{table}$ ) dan reliabel dengan nilai *Cronbach,s alpha* sebesar 0,889. Terdapat 2 bagian dalam kuesioner yang diberikan yakni bagian karakteristik responden dan dimensi SERVQUAL, dengan jumlah pernyataan 30 butir. Hasil yang didapat kemudian ditabulasi dan dipresentasikan, selanjutnya dikategorikan berdasarkan skala kepuasan berikut:

Tabel 1. Rentang Skala kepuasan

| Skor | Interval (%) | Kategori    |
|------|--------------|-------------|
| 4    | 75 – 100     | Sangat Puas |
| 3    | 50 – 74,99   | Puas        |
| 2    | 25 – 49,99   | Kurang Puas |
| 1    | 1 – 24,99    | Tidak Puas  |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada studi ini merupakan pasien/konsumen yang pernah menebus obat dan mendapatkan pelayanan farmasi di Apotek X Kabupaten Tangerang (kunjungan minimal 2 kali) sebanyak 75 responden.

### Karakteristik Responden

Hasil penelitian karakteristik responden di Apotek X Kabupaten Tangerang yakni sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Pasien/konsumen

| Karakteristik       | Pasien/Konsumen    |    |      |
|---------------------|--------------------|----|------|
|                     | N (75)             | %  |      |
| Jenis Kelamin       | Laki-laki/Pria     | 21 | 28   |
|                     | Perempuan/Wanita   | 54 | 72   |
| Usia                | Dewasa (18 – 40)   | 50 | 66,7 |
|                     | Masa Tua (41 – 65) | 25 | 33,3 |
| Pendidikan Terakhir | SD                 | 6  | 8    |
|                     | SMP                | 22 | 29,3 |
|                     | SMA                | 34 | 45,4 |
|                     | Perguruan Tinggi   | 13 | 17,3 |
| Pekerjaan           | Tidak Bekerja      | 39 | 52   |
|                     | Pegawai Swasta     | 24 | 32   |
|                     | Wiraswasta         | 8  | 10,7 |
|                     | PNS                | 3  | 4    |
|                     | Pelajar/Mahasiswa  | 1  | 1,3  |

Pasien/konsumen berasal dari berbagai latar belakang sosial dan demografi yang bermacam-macam, mulai dari usia, pendidikannya maupun pekerjaan yang dijalannya. Data karakteristik di anggap perlu karena dapat menjadi alasan terkait kepuasan responden dalam menerima suatu pelayanan (Fahriati A.R, dkk., 2022). Karakteristik responden pada Tabel diatas menjelaskan bahwa hampir seluruh pasien/konsumen berjenis kelamin perempuan, sebagian besar berusia dewasa yakni antara 18 – 40 tahun, dengan pendidikan terakhir paling banyak pada kategori SMA. Untuk kategori pekerjaan sebagian besar merupakan kelompok tidak bekerja (tergolong didalamnya ibu rumah tangga).

### Evaluasi Tingkat Kepuasan

Hasil kepuasan pelanggan diukur berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan SERVQUAL. Hasil rerata dimensi *SERVQUAL* pada pasien/konsumen adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil rerata dimensi *SERVQUAL*

| Indikator                     | Tingkat Kepuasan | Interpretasi |
|-------------------------------|------------------|--------------|
| Dimensi <i>Responsiveness</i> | 79,73%           | Sangat Puas  |
| Dimensi <i>Reliability</i>    | 78,2%            | Sangat Puas  |
| Dimensi <i>Assurance</i>      | 77,4%            | Sangat Puas  |
| Dimensi <i>Emphaty</i>        | 78,38%           | Sangat Puas  |
| Dimensi <i>Tangible</i>       | 77,66%           | Sangat Puas  |

Berdasarkan hasil rerata kelima dimensi menyatakan bahwa pasien/konsumen yang mendapatkan pelayanan di apotek X merasa sangat puas dari pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga farmasi yang ada, dengan nilai rerata keseluruhan dimensi didapat nilai sebesar 78,27%. Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi diantara dimensi yang lain.

Apotek X telah memberikan pelayanan yang sangat baik, hal ini terlihat dari hasil analisis penelitian pada tabel 3, meski sudah berjalan sangat baik, tetap harus mempertahankan apa yang telah dilaksanakan selama 3 bulan tersebut agar pasien selalu

merasa sangat puas terhadap pelayanan tenaga farmasi yang telah diberikan, misalnya tenaga farmasi selalu bersikap sopan dan ramah dalam memberi pelayanan serta perhatian kepada kesehatan pasien, juga tersedianya obat secara lengkap. Menerapkan standar pelayanan farmasi yang baik akan menghasilkan peningkatan dalam kepuasan pasien, karena kepuasan pasien bisa dijadikan indikator dalam perilaku konsumen yang berhubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan (Utami dan Choliso, 2017).

Kepuasan merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan dapat didefinisikan secara luas sebagai tindakan dan perlakuan atau proses dalam melayani orang lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka (Baroroh, 2014).

## Evaluasi Tingkat Kepuasan Tiap Dimensi

### 1. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan keahlian dalam menolong dan membagikan layanan secara cepat dan akurat dengan penyampaian informasi yang jelas ketika melayani pasien serta dalam menangani keluhan pasien. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien dimensi ketanggapan yakni:

Tabel 4. Sebaran tingkat kepuasan pasien dimensi *Responsiveness*

| Pernyataan  | Persentase (%) | Klasifikasi        |
|---|----------------|--------------------|
| Petugas memberi jawaban dengan cepat dan tanggap ketika melayani pasien | 80             | Sangat Puas        |
| Petugas memberi informasi obat secara tertulis kepada pasien            | 80             | Sangat Puas        |
| Petugas memberi peragaan obat tanpa diminta pasien                      | 77,66          | Sangat Puas        |
| Keluhan pasien dapat diatasi secara cepat                               | 80,66          | Sangat Puas        |
| Petugas tanggap dalam menangani keluhan pasien                          | 80,33          | Sangat Puas        |
| <b>Jumlah</b>   | <b>79,73</b>   | <b>Sangat Puas</b> |

Dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai rerata 79,73% dengan kategori sangat puas, hal tersebut disebabkan tenaga farmasi telah menunjukkan keinginan untuk memberikan bantuan dan memberikan layanan secara cepat kepada pasien melalui kegesitan tenaga farmasi ketika melayani pasien, kecepatan tenaga farmasi dalam proses transaksi dan penanganan atas pengaduan pasien.

### 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan dengan tepat, dimensi ini mengukur keandalan suatu pelayanan kepada pasien, keandalan yang dimaksud yakni memiliki kemampuan dalam pemberian layanan yang akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien dimensi keandalan yakni:

Tabel 5. Sebaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability*

| Pernyataan   | Persentase (%) | Klasifikasi        |
|--|----------------|--------------------|
| Petugas memberi tahu tentang nama obat                                       | 76,66          | Sangat Puas        |
| Petugas menginformasikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat | 73,77          | Puas               |
| Petugas memberi informasi tentang cara simpan obat                           | 79             | Sangat Puas        |
| Obat tersedia lengkap  | 81,33          | Sangat Puas        |
| Pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit                                     | 80,66          | Sangat Puas        |
| <b>Jumlah</b>  | <b>78,2</b>    | <b>Sangat Puas</b> |

Dimensi *Reliability* mendapatkan nilai rerata 78,2% dengan pengkategorian sangat puas, hal ini disebabkan tenaga farmasi Apotek X sudah handal, terutama dalam pengadaan obat, sehingga pasien merasa puas karena obat yang pasien cari selalu tersedia di Apotek X. Namun masih terdapat kategori pernyataan yang nilainya dibawah 75% yakni pada bagian petugas menyampaikan tentang efek samping.

Memberi informasi terkait efek samping obat, tujuannya adalah untuk membantu pasien bisa menjadi lebih waspada akan kemungkinan potensi efek samping yang mungkin terjadi setelah obat dikonsumsi. Namun, ketika memberikan informasi terkait efek samping obat tenaga farmasi harus lebih hati-hati, karena informasi yang diberikan tidak boleh menyebabkan ketakutan dan kecemasan pada pasien sebelum mengkonsumsi obat. Untuk itu, dalam menginformasikan efek samping perlu digunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, bukan penggunaan istilah medis yang sulit dipahami. Selain itu, perlu juga untuk mengedukasi pasien tentang cara mengatasi gejala efek samping obat yang mungkin terjadi, seperti tentang tindakan yang dapat mengurangi efek samping yang timbul dan menghubungi dokter sesegera mungkin (Helni, 2015). Oleh sebab itu tenaga farmasi Apotek X harus menjelaskan tentang efek samping kepada setiap pasien yang membeli obat di Apotek X, agar kepuasan terkait informasi efek samping dapat meningkat.

### 3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

*Assurance* atau jaminan menunjukkan pengetahuan dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka untuk menghasilkan kepercayaan sehingga memberi keyakinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* yakni:

Tabel 6. Sebaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance*

| Pernyataan  | Persentase (%) | Klasifikasi        |
|---|----------------|--------------------|
| Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan                 | 77,66          | Sangat Puas        |
| Obat dalam kemasan baik   | 79             | Sangat Puas        |
| Tercantum tanggal kadaluarsa obat   | 78,66          | Sangat Puas        |
| Petugas memberi informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi | 75,66          | Sangat Puas        |
| Petugas tidak ragu-ragu dalam pemberian obat  | 78,66          | Sangat Puas        |
| Petugas memberi informasi secara akurat   | 78             | Sangat Puas        |
| <b>Jumlah</b>   | <b>77,94</b>   | <b>Sangat Puas</b> |

Dimensi *Assurance* mendapatkan nilai rerata 77,94% dengan pengkategorian sangat puas, hal ini disebabkan tenaga farmasi Apotek X tidak ragu-ragu dalam pemberian informasi obat, melakukan penyimpanan obat dengan benar sehingga kemasan obat yang diterima pasien dalam keadaan baik, dengan itu pasien merasa terjamin dan merasa puas saat mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek X.

Keamanan pemberian layanan dipengaruhi oleh jaminan keamanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, sehingga pasien yang menggunakan layanan merasa puas dan percaya bahwa semua jenis kasus layanan diproses baik secara tuntas, selesai tepat waktu, tepat pelayanan, mudah akses dan lancar (Muhammad D, dkk. 2020).

#### 4. Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

Pelayanan akan berjalan dengan baik dan berkualitas jika semua pihak yang terlibat dalam pelayanan menjaga penyediaan pelayanan yang diberikannya, tanpa memaandang status sosial pengunjung yang datang. Pada dimensi ini petugas farmasi dievaluasi apakah mereka memahami kebutuhan pasien, dapat mengatasi keluhan, memiliki perhatian yang penuh ke pasien, memberikan pelayanan yang tulus, dan memastikan komunikasi yang baik untuk membuat pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian (Ningrum D.M., *et al.* 2020). Hasil analisis kepuasan pasien berdasarkan empati adalah:

Tabel 7. Sebaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Emphaty*

| Pernyataan   | Persentase (%) | Klasifikasi        |
|--|----------------|--------------------|
| Informasi obat diberikan tanpa harus diminta                           | 77,33          | Sangat Puas        |
| Petugas ramah dan sopan ketika menginfokan kegunaan obat               | 79,66          | Sangat Puas        |
| Petugas farmasi berikap adil   | 77,66          | Sangat Puas        |
| Petugas farmasi membantu mencarikan obat                               | 77,33          | Sangat Puas        |
| Kesediaan petugas farmasi meminta maaf ketika salah dalam memilih obat | 80             | Sangat Puas        |
| Petugas melayani tanpa memandang status sosial                         | 78             | Sangat Puas        |
| <b>Jumlah</b>  | <b>78,38</b>   | <b>Sangat Puas</b> |

Dimensi *Emphaty* mendapatkan nilai rerata 78,38% dengan pengkategorian sangat puas, hal ini disebabkan tenaga farmasi di Apotek X bersedia mendengarkan keluhan pasien, tidak membedakan status sosial pasien dalam memberikan pelayanan dan juga selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien.

Pelayanan informasi obat bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat dan bisa meningkatkan tingkat kesembuhan pasien dari penyakit yang dideritanya. Faktor yang dapat dipengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yaitu berdasarkan informasi yang diberikan oleh tenaga farmasi kepada pasien mengenai informasi obat dan terapi yang selain obat yang dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien (Dianita & Latifah 2017).

#### 5. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

*Tangible* adalah layanan yang mencakup infrastruktur yang perlu tersedia dan ada di dalam penyedia layanan kesehatan sehingga pasien dapat melihatnya secara langsung, termasuk didalamnya fasilitas fisik, peralatan, staf dan sarana komunikasi (Einurkhatun, dkk. 2017). Berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 yang berisikan mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, menyebutkan bahwa sarana dan prasarana apotek terdiri dari: Ruang tunggu yang nyaman bagi pengunjung; terdapat lokasi penyampaian informasi kepada pasien, meliputi tempat untuk brosur atau materi edukasi informasi; Area konseling yang tertutup dan privasi untuk pasien; Ruang peracikan sediaan farmasi; serta lokasi pencucian alat yang digunakan. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien menurut dimensi *Tangible* adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Sebaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible*

| Pernyataan  | Persentase (%) | Klasifikasi |
|---|----------------|-------------|
| Ruang pelayanan informasi obat nyaman                 | 79,66          | Sangat Puas |
| Terdapat informasi obat berbentuk brosur              | 67,33          | Puas        |
| Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti | 80             | Sangat Puas |



| Pernyataan   | Persentase (%) | Klasifikasi        |
|--|----------------|--------------------|
| Kebersihan ruang tunggu kefarmasian                      | 80,66          | Sangat Puas        |
| Luas ruang tunggu memadai                                | 78             | Sangat Puas        |
| Papan nama apotek terletak di tempat yang mudah terlihat | 78,66          | Sangat puas        |
| Tersedia fasilitas toilet                                | 78,33          | Sangat puas        |
| Tersedianya tempat pembuangan sampah                     | 78,66          | Sangat puas        |
| <b>Jumlah</b>  | <b>77,66</b>   | <b>Sangat Puas</b> |

Pada tabel 8 diketahui bahwa, pada pelayanan dimensi *Tangible* didapat skor rerata 77,66% yang berarti dikategorikan sangat puas. *Tangible* mendapat respon positif dari responden yang datang di Apotek X Kabupaten Tangerang terutama pada pernyataan kebersihan ruang tunggu kefarmasian, dengan persentase 80,66%. Namun, pada pernyataan terkait tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur masih memiliki persentasi yang paling rendah, karena di Apotek X belum banyak tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur sebagai upaya untuk penyuluhan informasi obat kepada pasien yang datang. Hal tersebut bisa sebagai evaluasi untuk Apotek X agar sellau menyiapkan brosur terkait informasi obat, sehingga pasien dapat informasi lebih mengenai pengobatannya.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan nilai rerata kepuasan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL yang telah dianalisis yakni 78,27 %. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke apotek X memberikan respon yang sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai dimensi tertinggi terdapat pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dengan skor rerata sebesar 79,73%. Hasil evaluasi kepuasan dari kelima dimensi menunjukkan bahwa setiap layanan yang telah diberikan oleh tenaga farmasi sudah sesuai dan berjalan dengan baik. Seperti diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan standar kualitas dari barang dan jasa yang pelanggan gunakan. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baroroh, F. 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana*. 4: 135-141.
- Danita, 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.
- Diarti, D.S.P. Budi, P. Wiratmo. 2014. Studi Kualitas Pelayanan Apotek ditinjau dari Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumbersari Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2:3, 432-438.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33-42.
- Fahriati, A. R., & Andani, D. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan. *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues*, 2(01), 26-32.



- Hazfriani, A., Ernawaty. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4:2, 77-85.
- Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*. Vol. 17 No. 2: 1-8)
- Kotler, & Armstrong. 2012) (Kotker, P., & Armstrong, G. 2012. *Principles of Markeing 14<sup>th</sup> edition*. New Jearsey: Pearson Education Inc.
- Muhammad D, Almasyhuri, Lusi Agus Setiani, 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi, *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, Vol. 4., No. 2., 174-186.
- Ningrum, D.M., Bayani F, Yuliana, D, Mukhlisah N.RI. 2020. Kepuasan Pasien di Apotek Dahlia berdasarkan Karakteristik Pasien dengan Model Servqual. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, Volume 8, No. 2: 31- 36.
- Permenkes RI. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Pekerjaan Kefarmasian di Apotek. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, S. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality and Satisfaction. Edisi IV*. Yogyakarta: Andi. Hal: 162-163).
- Utami, S.A dan Cholisoh Z. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacoin: Jurnal Farmasi Indonesia*. 14(2).