



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Apotek Sidowaras 1 di Ambarawa

Filda Amalia Zahrifa^{1*}, Gerson Musa Puaraty², Noviana Dwi Lestari³, Niken Dyahariesti⁴

¹⁻⁴ Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: fildaamaliazahrr@gmail.com

Abstract. *One key metric for evaluating the quality of pharmaceutical services provided by pharmacies is patient satisfaction. Patient trust, medication adherence, and therapeutic success can be improved with high-quality services. "Using the five characteristics of Service Quality (SERVQUAL) empathy, tangibles, responsiveness, reliability, and assurance this study sought to assess the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at Sidowaras 1 Pharmacy in Ambarawa. This study employed a cross-sectional design and a survey method with a quantitative descriptive approach. A questionnaire that had undergone validity and reliability testing was used to collect data prospectively. This study involved 100 respondents who met the inclusion criteria. Reliability testing produced a Cronbach's Alpha score of 0.884, indicating a very high level of instrument reliability. While validity testing findings indicated that all statement items were valid with a calculated r value greater than the table r (0.361). The findings indicate that Sidowaras 1 Pharmacy's pharmaceutical services have an acceptable level of patient satisfaction. The average satisfaction scores were 58.75% for the empathy dimension, 37% for the physical dimension (very satisfied), 46% for the responsiveness dimension (satisfied), 36.5% for the reliability dimension (quite satisfied), and 43.6% for the assurance dimension. Overall, the pharmaceutical services offered have satisfied patients and met their expectations". It is hoped that the findings of this study will be used as assessment data in initiatives to continuously improve pharmaceutical service standards.*

Keywords: Patient; Pharmacy; Quality; Satisfaction; Service.

Abstrak. Salah satu metrik kunci untuk mengevaluasi kualitas layanan farmasi yang diberikan oleh apotek adalah kepuasan pasien. Kepercayaan pasien, kepatuhan pengobatan, dan keberhasilan terapi dapat ditingkatkan dengan layanan berkualitas tinggi. "Dengan menggunakan lima karakteristik Kualitas Layanan (SERVQUAL) empati, wujud nyata, daya tanggap, keandalan, dan jaminan studi ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan farmasi di Apotek Sidowaras 1 di Ambarawa. Studi ini menggunakan desain cross-sectional dan metode survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kuesioner yang telah menjalani pengujian validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengumpulkan data secara prospektif. Studi ini melibatkan 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengujian reliabilitas menghasilkan skor Alpha Cronbach sebesar 0,884, menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen yang sangat tinggi. Sementara temuan pengujian validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan valid dengan nilai r terhitung lebih besar dari r tabel (0,361). Temuan menunjukkan bahwa layanan farmasi Apotek Sidowaras 1 memiliki tingkat kepuasan pasien yang dapat diterima. Skor kepuasan rata-rata adalah 58,75% untuk dimensi empati, 37% untuk dimensi fisik (sangat puas), 46% untuk dimensi daya tanggap (puas), 36,5% untuk dimensi keandalan (cukup puas), dan 43,6% untuk dimensi jaminan. Secara keseluruhan, layanan farmasi yang ditawarkan telah memuaskan pasien dan memenuhi harapan mereka." Diharapkan temuan studi ini dapat digunakan sebagai data penilaian dalam inisiatif untuk terus meningkatkan standar layanan farmasi.

Kata kunci: Apotek; Kepuasan; Kualitas; Pasien; Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2021). Layanan farmasi adalah jenis layanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait penggunaan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil terbaik untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes 73, 2016). Pelayanan kefarmasian adalah bagian penting dan tidak terpisahkan dari keseluruhan

pelayanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan ini wajib memenuhi tolok ukur mutu, keamanan, dan manfaat yang telah ditetapkan.

Kepuasan konsumen merujuk pada perasaan positif yang muncul setelah memanfaatkan produk maupun jasa dari sebuah tempat. Fenomena ini merefleksikan tingkat kesesuaian antara ekspektasi awal konsumen dengan realitas pengalaman yang mereka rasakan langsung. Apabila produk atau kualitas layanan yang diberikan mampu menyamai atau bahkan melampaui ekspektasi tersebut, maka kepuasan konsumen dapat dinyatakan terpenuhi (Wardhana, 2024).

Kepuasan pasien merupakan faktor pendorong utama yang menentukan akuntabilitas dalam sektor layanan kesehatan, selain itu kepuasan pasien menjadi komponen esensial dan pertimbangan utama saat merumuskan kebijakan strategis mengenai penyediaan jasa layanan (Molla *et al.*, 2025).

Oleh karena itu, kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan tenaga farmasi memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan tersebut akan memengaruhi sejauh mana harapan mereka terpenuhi.

Penelitian Molla *et al.*, (2025) tentang *Patient Satisfaction With Pharmacy Services And Associated Factors In Ethiopia: A Systematic Review And Meta-Analysis* menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan dan ketaatan pengobatan, sekitar 40% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kefarmasian, hal ini menunjukkan adanya kelemahan sistem pada pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, pembuat kebijakan dan pengelola fasilitas kesehatan harus memfokuskan pada perbaikan penyediaan pelayanan kefarmasian. Perbaikan tersebut dilakukan dengan menerapkan cara yang sudah terbukti dengan fokus pada penyebab utama yang telah ditemukan dalam permasalahan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien pada Apotek X di Ambarawa.

2. KAJIAN TEORITIS

Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan yang diterima setelah membandingkannya dengan harapan mereka dikenal sebagai kepuasan pasien. Pasien akan senang jika layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, pasien akan tidak senang jika layanan tersebut di bawah standar. Karena mewakili pendapat pasien tentang kualitas layanan yang diterima, kepuasan pasien merupakan metrik penting untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan (Sulistyaningrum *et al.*, 2024). Dalam pelayanan kefarmasian, kepuasan

pasien tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan obat, tetapi juga oleh sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat, kenyamanan fasilitas, dan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien (Ningrum et al., 2020).

Menurut (Lestari et al., 2025) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain:

- a. Kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan.
- c. Kecepatan pelayanan.
- d. Ketersediaan sarana dan prasarana.
- e. Kemudahan memperoleh pelayanan.
- f. Komunikasi dan pemberian informasi kepada pasien.

Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kemampuan suatu bisnis untuk secara konsisten memenuhi tuntutan dan harapan kliennya dikenal sebagai kualitas layanan. Karena secara langsung memengaruhi keselamatan dan kebahagiaan pasien, kualitas layanan merupakan faktor penting dalam perawatan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan yang terjadi, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Teori ini dikenal sebagai metode Service Quality (SERVQUAL) (Nurhayati & Purwanto, 2024).

SERVQUAL merupakan model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, termasuk pada pelayanan kefarmasian di apotek. Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan apotek, yaitu (Fatmaningrum et al., 2025):

Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas apotek, kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas, dan kelengkapan sarana pelayanan.

Reliability (Kehandalan)

Kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

Responsiveness (Ketanggapan)

Kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta kredibilitas tenaga kefarmasian dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien.

Empathy (Empati)

Perhatian dan kepedulian petugas apotek terhadap kebutuhan serta kondisi pasien secara individual.

Untuk memberikan hasil pengobatan sebaik mungkin dan meningkatkan kualitas hidup pasien, layanan farmasi bertanggung jawab langsung kepada pasien terkait sediaan farmasi. Paradigma pelayanan kefarmasian telah berkembang dari yang berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*) melalui konsep *pharmaceutical care* (Ningrum et al., 2020).

Pelayanan kefarmasian di apotek mencakup:

- a. Pengkajian resep.
- b. Penyiapan dan penyerahan obat.
- c. Pelayanan informasi obat.
- d. Konseling pasien.
- e. Pemantauan penggunaan obat.
- f. Monitoring efek samping obat.

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien serta keberhasilan terapi pengobatan (Susila et al., 2025).

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmaningrum et al (2025) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kabupaten Karanganyar menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya, penelitian Sulistyaningrum et al (2024) Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan pengobatan farmasi. Pasien sangat mementingkan respons dan kecepatan staf dalam mengevaluasi kualitas layanan, seperti yang terlihat dari dimensi daya tanggap dalam penelitian ini yang menerima skor tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Tohang & Harsono (2025) di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten menunjukkan bahwa analisis kesenjangan (*gap analysis*) menggunakan metode SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan

yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa evaluasi kualitas pelayanan secara berkala sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang diukur melalui dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan apotek perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

3. METODE PENELITIAN

Teknik penelitian yang digunakan adalah survei dengan desain studi potong lintang dan pendekatan analisis deskriptif. Dengan memberikan ujian dan kuesioner, misalnya, peneliti dapat menggunakan teknik survei untuk mengumpulkan data dari lokasi tertentu yang alami (bukan buatan) (Osep et al., 2020).

Instrumen survei tersebut mencakup pertanyaan demografis, pertanyaan tentang empati, pertanyaan tentang dimensi fisik, pertanyaan tentang daya tanggap, pertanyaan tentang keandalan, dan pertanyaan tentang jaminan. Instrumen survei yang digunakan peneliti merupakan pengembangan dari survei yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, yang didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Bunga *et al.*, 2025). Kemudian dilakukan analisis data menggunakan SPSS 25.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji hubungan antara aspek kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di Apotek Sidowaras 1, Ambarawa. Dimensi kualitas pelayanan yang diteliti meliputi dimensi empati (*empathy*), fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) dalam pelayanan kepada pelanggan.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengambilan data secara prospektif menggunakan kuesioner sebagai data primer. Pengambilan data dilakukan pada bulan November 2026 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan di Apotek.

Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Uji keabsahan dilaksanakan dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi 5% dan nilai r tabel sebesar 0,361 berdasarkan 30 partisipan, di mana jumlah tersebut telah memenuhi ketentuan minimal untuk pengujian keabsahan yaitu ≥ 30 partisipan. (Rinaldi & Mujianto, 2017).

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi daripada r tabel, sehingga setiap item dianggap valid. Ini sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa suatu item kuesioner dinyatakan valid jika r hitung \geq r tabel (Suwarno, 2019). Berikut adalah hasil uji validitas Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Soal	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,580	0,361	Valid
2	0,557	0,361	Valid
3	0,446	0,361	Valid
4	0,523	0,361	Valid
5	0,516	0,361	Valid
6	0,474	0,361	Valid
7	0,447	0,361	Valid
8	0,462	0,361	Valid
9	0,615	0,361	Valid
10	0,630	0,361	Valid
11	0,616	0,361	Valid
12	0,539	0,361	Valid
13	0,554	0,361	Valid
14	0,570	0,361	Valid
15	0,458	0,361	Valid
16	0,650	0,361	Valid
17	0,512	0,361	Valid
18	0,642	0,361	Valid
19	0,544	0,361	Valid
20	0,579	0,361	Valid

Selanjutnya, dilakukan pengujian Keandalan dengan hasil yang tertera pada Tabel 2. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dalam menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil, dan juga untuk memberikan hasil yang serupa jika dilakukan pengulangan pada individu yang sama atau dalam keadaan yang mirip. (Bunga *et al.*, 2025).

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas.

<i>Reability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,884	20

Hasil Pengujian Keandalan Statistik Keandalan Cronbach's Alpha 0,884 Jumlah item 20. Mengevaluasi kemampuan kuesioner untuk mengumpulkan data variabel yang akurat atau tidak valid adalah tujuan lain dari uji kejelasan. Nilai alpha Cronbach digunakan untuk melakukan uji kejelasan. Jika skor alpha Cronbach suatu kuesioner lebih tinggi dari 0,7, maka kuesioner tersebut dapat dianggap dapat dipercaya (Adnyana, 2021). Oleh karena itu, skor alpha Cronbach sebesar 0,884, yang lebih besar dari 0,7, menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen kuesioner ini memiliki tingkat kejelasan yang tinggi.

Dimensi Empati

Tabel 3. Hasil Dimensi Empati.

No	Pertanyaan	STP	TP	P	CP	SP
1.	Petugas apotek memberikan penjelasan dengan jelas dan rinci mengenai obat yang saya beli.	0	0	100	0	0
2.	Petugas apotek memberikan informasi yang benar dan mudah dipahami tentang cara penggunaan obat.	0	0	32	49	19
3.	Petugas apotek memberi saya kesempatan bertanya dan berusaha memahami keluhan saya sebelum memberikan obat.	0	3	56	32	9
4.	Petugas apotek mengingatkan saya mengenai cara dan waktu minum obat dengan benar.	0	0	47	32	21
Rata -Rata		0	0,75	58,75	28,25	12,25

Berdasarkan hasil Tabel 3. Pengukuran dimensi empati, diketahui bahwa tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan apotek berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi jawaban responden yang didominasi oleh kategori puas (P) dan cukup puas (CP) pada setiap pernyataan. Secara rata-rata, responden yang menyatakan puas mencapai 58,75%, diikuti oleh cukup puas sebesar 28,25%, dan sangat puas sebesar 12,25%, sementara responden yang menyatakan tidak puas hanya sebesar 0,75% dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa apoteker menunjukkan empati dalam pemberian layanan mereka dengan memperhatikan kebutuhan pasien, melakukan gerakan yang dapat dipahami, dan memberikan informasi yang ringkas dan mudah dipahami. Selain itu, 60% pelanggan menyatakan kepuasan dengan dimensi empati, menurut penelitian oleh Khoirunisa & Adiningsih (2023). Tingkat ketidakpuasan yang rendah menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan layanan farmasi yang mereka terima. Dengan demikian, dimensi empati dalam pelayanan apotek dapat dikatakan telah diterapkan dengan

baik dan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Dimensi Fisik

Tingkat kedua adalah dimensi fisik, di mana layanan, seperti ketersediaan praktisi perawatan kesehatan dan infrastruktur yang dibutuhkan, diukur. Fasilitas fisik, staf, peralatan, dan infrastruktur komunikasi semuanya termasuk dalam dimensi fisik. Seperti yang terlihat pada Tabel 4, ini memungkinkan pasien untuk melihat berbagai hal secara langsung. (Eninurkhatun *et al.*, 2017).

Tabel 4. Hasil Dimensi Fisik.

No	Pertanyaan	STP	TP	P	CP	SP
1.	Petugas apotek memiliki penampilan yang rapi dan sopan saat memberikan obat.	0	0	25	30	45
2.	Ruang tunggu dan toilet apotek dalam kondisi nyaman, rapi, dan bersih.	0	0	37	36	27
3.	Lokasi apotek mudah ditemukan dan memiliki area yang cukup strategis.	0	0	32	29	39
	Rata – rata	0	0	31,33	31,67	37

Hasil analisis dimensi fisik, diketahui bahwa tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas dan tampilan fisik apotek berada pada kategori baik. Dimensi fisik menilai kondisi sarana dan prasarana pelayanan kefarmasian yang dapat diamati secara langsung oleh pasien, meliputi kebersihan, kenyamanan, kerapian, serta kelengkapan fasilitas. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas maupun tidak puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik apotek telah memenuhi harapan responden.

Mayoritas responden memberikan penilaian kategori sangat puas, dengan nilai rata - rata sebesar 37%, diikuti oleh kategori cukup puas sebesar 31,67% dan puas sebesar 31,33%. Dominasi jawaban pada kategori puas hingga sangat puas menunjukkan bahwa fasilitas fisik apotek, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, penataan obat, serta kerapian dan penampilan petugas, telah dinilai baik oleh responden. Dengan demikian, dimensi fisik dalam pelayanan kefarmasian di apotek telah diterapkan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien (Widiyanto *et al.*, 2023).

Dimensi Ketanggapan

Tabel 5. Pengukuran tersebut menggambarkan aspek responsif, yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan dan dukungan yang cepat serta akurat kepada pelanggan. (Ladika *et al.*, 2023).

Tabel 5. Hasil Dimensi Ketanggapan.

No	Pertanyaan	STP	TP	P	CP	SP
1.	Pelayanan petugas apotek ditunjukkan melalui waktu pelayanan obat racikan yang maksimal 60 menit dan Non racikan ≤ 30 menit.	0	0	29	24	47
2.	Petugas apotek bersikap ramah ketika memberikan obat kepada saya.	0	0	36	37	27
3.	Petugas apotek menyelesaikan pelayanan tepat waktu dan tidak membuat saya menunggu terlalu lama.	0	0	38	38	24
4.	Petugas apotek segera merespons ketika saya memerlukan bantuan atau penjelasan mengenai obat.	0	1	81	78	40
	Rata – rata	0	0,25	46	44,25	34,5

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi ketanggapan berada pada kategori baik, Dimana dimensi ketanggapan menilai kemampuan pegawai apotek dalam memberi pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat kepada pasien. Hasil pengukuran menunjukkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas dan hanya sebagian kecil yang menyatakan ketidak puas, dengan nilai rata-rata sebesar 0,25%, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan telah sesuai dengan harapan sebagian besar responden. Mayoritas responden menyatakan kepuasan pada kategori puas (46%) dan cukup puas (44,25%), diikuti oleh sangat puas (34,5%). Dominasi kategori puas dan cukup puas mengindikasikan bahwa petugas apotek telah menunjukkan ketanggapan yang baik dalam melayani pasien dan memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan Pasien. Temuan penelitian ini konsisten dengan temuan Nafisah & Putri (2023), yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh komponen responsif. Kepuasan pasien meningkat seiring dengan kecepatan staf medis dalam menangani masalah.

Dimensi Kehandalan

Tingkat kepuasan selanjutnya diukur pada dimensi kehandalan, sebagaimana disajikan pada Tabel 6. Dimensi kehandalan merupakan salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat, responsif, konsisten, akurat, efisien, dan tanpa hambatan menjadi parameter utama bagi penerima layanan dalam menilai kinerja riil pegawai. Hal tersebut merefleksikan sejauh mana seseorang memahami ruang lingkup serta deskripsi tugas mereka, yang sekaligus menjadi fokus utama dari setiap individu dalam memberikan pelayanan (Chandra et al., 2020).

Tabel 6. Hasil Dimensi Kehandalan.

No	Pertanyaan	STP	TP	P	CP	SP
1.	Apotek menyediakan obat yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien.	0	2	32	24	42
2.	Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diinformasikan sebelumnya.	0	0	32	48	20
3.	Obat yang diberikan pada pasien dalam kondisi baik dan petugas memberikan informasi cara pemakaian obat yang diberikan.	0	0	35	33	32
4.	Petugas apotek melakukan perhitungan harga obat serta memproses transaksi pembayaran secara cepat.	0	0	30	41	29
	Rata – rata	0	0,5	32,25	36,6	30,75

Berdasarkan Tabel 6. Dimensi kehandalan menilai kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Hasil pengukuran menunjukkan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas dan hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak puas, dengan nilai rata-rata sebesar 0,5%. Mayoritas responden menyatakan kepuasan pada kategori cukup puas (36,5%), puas (32,25%), dan sangat puas (30,75%), yang mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian telah berjalan dengan andal dan sesuai harapan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dasopang & Sari, 2018) yang menyatakan bahwa pada dimensi kehandalan, kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat, dan dapat dipercaya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji serta minim kesalahan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Dimensi Jaminan

Parameter yang kelima dimensi jaminan merupakan aspek kualitas pelayanan yang berhubungan langsung dengan interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Dimensi ini mencakup kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan aman kepada pasien melalui pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, keramahan, serta kemampuan komunikasi yang baik. Dengan demikian, dimensi jaminan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Nisa *et al.*, 2021).

Tabel 7. Hasil Dimensi Jaminan.

No	Pertanyaan	STP	TP	P	CP	SP
1.	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas tentang obat dan pelayanan kefarmasian.	0	0	43	30	27
2.	Kerahasiaan informasi pasien selalu dijaga oleh petugas apotek	0	0	34	45	21
3.	Petugas Apotek memberikan penjelasan mengenai informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.	0	0	48	27	25
4.	Saya merasa aman dan yakin terhadap obat yang diberikan oleh petugas apotek.	0	0	41	33	26
5.	Konsumen yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya.	0	0	52	31	17
	Rata – rata	0	0	43,6	33,2	23,2

Selanjutnya, pada dimensi jaminan Tabel 7. diperoleh hasil bahwa tidak terdapat responden yang menyatakan Sangat Tidak Puas maupun Tidak Puas terhadap pelayanan kefarmasian. Mayoritas responden menyatakan kepuasan pada kategori puas sebesar 43,6%, diikuti oleh cukup puas sebesar 33,2%, dan sangat puas sebesar 23,2%. Dimensi jaminan menilai kemampuan petugas apotek dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien, yang tercermin melalui kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi obat dengan jelas dan meyakinkan. Sebagian besar responden menjawab pada kategori puas dan cukup puas menunjukkan bahwa pasien merasa yakin terhadap pengetahuan dan profesionalisme petugas apotek dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (*Sutrisna et al.*, 2016) tingkat kepuasan konsumen sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan dalam pelayanan kefarmasian telah diterapkan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Menurut penelitian, Apotek Sidowaras 1 di Ambarawa memiliki tingkat kepuasan pasien yang dapat diterima terhadap layanan farmasi. Menurut temuan uji validitas, setiap pernyataan dalam kuesioner memenuhi standar validitas; hal ini dibuktikan dengan nilai r terhitung yang lebih tinggi dari nilai r tabel (0,361). Selain itu, hasil uji reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,884 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat akurasi yang sangat tinggi, sehingga sesuai untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Hasil positif ditemukan dalam evaluasi lima aspek kualitas layanan: jaminan, fisik, daya tanggap, empati, dan keandalan. Mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap komunikasi dan perhatian staf apotek dalam faktor empati. Karena fasilitas, kenyamanan, dan kebersihan apotek memuaskan pelanggan, dimensi fisik dinilai baik. Kemampuan staf untuk memberikan layanan tepat waktu dan responsif ditunjukkan oleh dimensi daya tanggap. Pasien menilai layanan tersebut akurat, andal, dan konsisten pada faktor keandalan. Sementara itu, dimensi jaminan menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan pada keterampilan staf dan keamanan perawatan yang mereka terima.

Secara keseluruhan, Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sidowaras 1 telah memenuhi harapan pasien dan memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak apotek dalam mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian serta melakukan upaya perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Saran

Pada penelitian berikutnya di sarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih banyak serta mempertimbangkan variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan, harga obat, dan loyalitas pasien. Penambahan variabel tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai berbagai faktor yang berperan dalam menentukan kualitas pelayanan kefarmasian.

DAFTAR REFERENSI

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*.
- Bunga, C. D., Rianawati, L., Yulaikah, A., Latifah, E., & Yuliastuti, F. (2025). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pendidikan X Kabupaten Magelang. *5*(1), 14–23.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoretis*.
- Dasopang, E. S., & Sari, I. P. (2018). Persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Binjai Kota. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, *1*(1), 23–31.
- Eninurkhayaton, 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 (e-Journal)*, *5*, 33–42.
- Fatmaningrum, G., Sari, A. P., & Saraswati, H. A. C. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Pharmascience*, *12*(1), 132–142. <https://doi.org/10.20527/jps.v12i1.20293>

- Khoirunisa, S., & Adiningsih, R. (2023). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. *10*(2).
- Ladika, N. L., Farmasi, A., & Farma, D. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Y Kota Bukittinggi. *6*(2).
- Lestari, K. A., Wahyono, D., & Hapsari, I. (2025). Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, *10*(7), 9309–9316.
- Molla, S., Moges, G., Toleha, H. N., & Bayked, E. M. (2025). Patient satisfaction with pharmacy services and associated factors in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis.
- Nafisah, U., & Putri, F. H. A. E. P. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal FARMASINDO Politeknik Indonusa Surakarta*, *7*, 29–34.
- Ningrum, D. M., Bayani, F., Yuliana, D., Rachmalia, N., Mukhlisah, I., Istri, C., Huda, Q., & Bagu, B. (2020). Kepuasan pasien di Apotek Dahlia berdasarkan karakteristik pasien dengan model SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, *8*, 31–36.
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *6*(1).
- Nurhayati, R., & Purwanto, W. (2024). Upaya meningkatkan kualitas layanan Apotek Zahra Ngawi dengan metode SERVQUAL. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, *2*(2), 375–390.
- Osep, L., Darna, N., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh *job rotation* dan *job enlargement* terhadap kepuasan kerja (Suatu studi pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, *2*, 103–114.
- Rahayuningsih, A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien: Meta-analisis. *13*(2), 122–127.
- Republik Indonesia. (2021). *Standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko sektor kesehatan*.
- Rinaldi, S. F., & Mujiyanto, B. (2017). *Metodologi penelitian dan statistik*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sulistyaningrum, R. F., Azani, E., & Sanjaya, A. (2024). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan model SERVQUAL di apotek. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Ar-Rum Salatiga*, *8*(2), 55–60.
- Susila, A. P., Sari, S., & Ningrum, I. H. (2025). Analisis hubungan antara pelayanan farmasi dan kepuasan pasien dalam program rujukan BPJS (PRB) di apotek-apotek di Kota Pekanbaru. *9*(1), 19–30.
- Sutrisna, I. N. G. T., Putri, P. A. W. G. M., & Cahyadi, K. D. (2016). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, *2*(2), 34–38.
- Tohang, M. H. B., & Harsono, S. B. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*(2), 6892–6905.

- Wardhana, A. (2024). *Consumer behavior in the digital era*. CV Eureka Media Aksara.
- Widiyanto, R., Brahmono, U. A., Handono, B. D., & Martin, A. Y. (2023). Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan analisis GAP pada kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Narogong bulan April 2022. *115–123*.