




ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI MODEL SERVQUAL DI APOTEK X KOTA TANGERANG SELATAN

Laras Tri Saputri, Firdha Senja Maelaningsih^{*}, Dimas Agung Waskito Wijanarko, Ditha Amelia
 STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No. 1 Pamulang, Kota Tangerang Selatan 15417, Indonesia

<p>ARTICLE INFORMATION</p>	<p>A B S T R A C T</p>
<p>*Firdha Senja Maelaningsih Name E-mail: firdhasenja@wdh.ac.id</p>	<p><i>A pharmacy is a pharmaceutical service facility carried out by a pharmacist. Consumer satisfaction is a person who feels pleasure or disappointment that arises after comparing his perception/impression of (the performance or results) of a product and his expectations. This research aims to determine patient satisfaction at one of the pharmacy in South Tangerang City based on the level of service quality. This study used a cross-sectional method with purposive sampling. The population in this study were patients who bought drugs at this pharmacy. The samples in this study were patients or their families who came to buy medicine at this Pharmacy, who received pharmaceutical services and who met criteria. The data collection technique used in this study was to distribute questionnaires to all pharmacy patients who met the inclusion criteria. Measuring the satisfaction level uses the ServQual (Service Quality) model. The results of this study based on respondents' answers at this Pharmacy. The reliability dimension gets 82.9% (very satisfied), responsiveness gets 80.6%, guarantee gets 73.3%, concern gets 77.3%, and physical evidence gets 75.6%.</i></p>
<p><i>Keywords:</i> Pharmacy Pharmaceutical services Satisfaction</p>	<p>A B S T R A K</p> <p>Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam melayani obat bebas, bebas terbatas dan resep dokter, serta mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode <i>cross sectional</i> dengan pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i>. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang membeli obat di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang membeli obat di apotek ini yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Metode penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh pasien di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan dengan teknik pengumpulan data secara <i>cross sectional</i> dengan teknik pengumpulan sampel secara <i>purposive sampling</i> pada pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan model <i>ServQual (Service</i></p>
<p>Kata Kunci: Apotek Pelayanan kefarmasian Kepuasan</p>	

		<i>Quality</i>). Hasil penelitian berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa nilai dimensi kehandalan mendapat persentase 82,9% (sangat puas), ketanggapan mendapat persentase 80,6% (puas), jaminan mendapat persentase 73,3% (puas), kepedulian mendapat persentase 77,3% (puas), dan bukti fisik mendapat persentase 75,6% (puas).
Manuskrip diterima: 16 03 2023 Manuskrip direvisi: 07 08 2023 Manuskrip dipublikasi: 27 10 2023		http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase/index This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license. 
		Copyright© 2023 Laras Tri Saputri, Firdha Senja Maelaningsih, Dimas Agung Waskito Wijanarko, Ditha Amelia

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, setiap orang memiliki hak untuk hidup layak, baik dalam kesehatan pribadi maupun keluarganya. Menurut Undang Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, menyatakan bahwa kesehatan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Secara umum salah satu tempat pelayanan kesehatan adalah Apotek.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan

pasien. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasional penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien juga akan meningkatkan kepuasan dari pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.

Menurut (Kotler & Armstrong, 2017), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja

anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.

Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pasien akan merasa puas apabila harapan terpenuhi. Persepsi pasien terhadap pelayanan farmasi yang buruk akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena akan beralih ke tempat lain, sedangkan pelayanan apotek yang baik dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi dari mulut ke mulut dari calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi instalasi lainnya. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya dan informasi pemasar (Oliver, 2014).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai di mana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kesehatan. Sudah banyak penelitian serupa yang telah dilakukan, salah satunya

adalah penelitian mengenai penilaian harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh peneliti (Maelaningsih et al., 2022)

Salah satu mengukur kepuasan pasien adalah dengan model *ServQual* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey yang berupa kuesioner kepada pasien secara komprehensif bagi pelayanan di bidang produk dan jasa (Yuniar & Handayani, 2016). Beberapa hal yang dinilai dalam model *ServQual* untuk mengukur kepuasan pelanggan atau pasien yang terdiri dari lima dimensi yaitu, dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi empati (*emphaty*), dimensi fisik (*tangible*) dan dimensi jaminan (*assurance*). Dimensi inilah yang akan digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan yang melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter selama bulan Desember 2021–Mei 2022.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan yang melayani obat bebas, bebas terbatas dan resep dokter serta mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan tingkat kualitas pelayanan

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian kuantitatif adalah teknik yang digunakan untuk mengolah data yang berbentuk angka, baik sebagai hasil pengukuran maupun hasil konversi (Notoatmodjo, 2018).

Penelitian ini mendeskripsikan kepuasan pelayanan kefarmasian di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Survey dilakukan dengan menggunakan kuesioner model *ServQual* kepuasan kepada pasien yang datang ke apotek periode bulan Desember 2021 sampai dengan Mei 2022. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Perhitungan hasil presentase hasil didapatkan melalui rumus, $P = \text{skor yang di peroleh} / \text{skor maksimum dikalikan } 100\%$. Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan program Microsoft Excel, yang kemudian disajikan dalam bentuk presentase.

Populasi adalah keseluruhan subyek yang memenuhi kriteria. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang membeli obat di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan. Populasi diambil pada bulan Januari - Mei 2022 di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan dengan jumlah pasien 1.824 pasien.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang membeli obat di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan, yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi, rentang umur wanita/pria antara > 17 tahun, sehat fisik dan mental, bersedia untuk jadi responden sedangkan kriteria eksklusi terdiri dari pasien yang tidak bersedia menjadi responden dan pasien yang tidak bisa membaca dan menulis.

Survey dilakukan dari bulan Desember 2021 sampai dengan Mei 2022 yang ditaruh pada kotak saran yang tersedia di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan jumlah populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui sehingga pengambilan sampel yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* yaitu $n = N / 1 + Ne^2$ (Notoatmodjo, 2018). Sampel diambil pada bulan Januari - Mei 2022 di salah satu

apotek Kota Tangerang Selatan dengan jumlah pasien 1.824 pasien, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95 responden.

HASIL

Pada penelitian ini memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan, pengumpulan data dilakukan selama 2 bulan

dari bulan Juni – Juli 2022 dengan responden sebanyak 95 orang.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dibagi menjadi berdasarkan kelamin, usia, tingkat pendidikan, golongan pekerjaan, serta pernyataan pasien dapat dilihat dari Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	36	38
		Perempuan	59	62
2	Usia	< 17	0	0
		17-25	34	36
		26-35	33	35
		36-45	26	27
		46-55	2	2
		> 56	0	0
3	Tingkat Pendidikan	Tidak sekolah	0	0
		SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA/SMK	53	56
		Perguruan Tinggi	42	44
4	Pekerjaan	Karyawan Swasta	47	49
		Pegawai Negeri	18	19
		Pedagang	8	8
		Tidak bekerja	12	13
		Lain-lain	10	10
5	Pernyataan pasien	Pasien Sendiri	74	78
		Keluarga Pasien	21	22

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel. 1, responden Perempuan lebih banyak dari pada responden laki – laki. Responden laki – laki memiliki persentase sebanyak 38% sedangkan responden perempuan sebanyak 62%. Berdasarkan umur, responden terbanyak umur 17 – 25 tahun memiliki persentase sebanyak 36% dan yang paling

sedikit adalah < 17 tahun dan 56 > tahun sebanyak 0%. Berdasarkan tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA/SMK sebanyak 56% dan yang paling sedikit adalah tidak sekolah, SD dan SMP 0%. Berdasarkan jenis pekerjaan, pekerjaan responden yang terbanyak adalah karyawan swasta memiliki persentase

sebanyak 49% dan yang paling sedikit adalah pekerjaan pedagang sebanyak 8%. Berdasarkan pernyataan pasien, bahwa responden terbanyak pada pernyataan pasien

adalah pasien sendiri memiliki persentase sebanyak 78% dan yang paling sedikit adalah keluarga pasien dengan persentase 22%.

Tingkat Kepuasan

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi (Skala Likert)

No	Dimensi	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Daya tanggap	Petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan tanggap saat melayani pasien	418	475	88%	Sangat Puas
		Petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	370	475	78%	Puas
		Setiap keluhan pasien diatasi dengan tepat.	377	475	79%	Puas
		Rata – Rata			81,6	Sangat Puas
2	Kehandalan	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	393	475	82,7%	Sangat Puas
		Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	401	475	84,4%	Sangat Puas
		Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	401	475	84,4%	Sangat Puas
		Rata – Rata			83,8%	Sangat Puas
3	Jaminan	Apotek menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap	354	475	74,5%	Puas
		Apotek menjamin kualitas obat dan alat kesehatan yang diberikan	349	475	73,4%	Puas
		Rata- Rata			74%	Puas
4	Empati	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	374	475	79%	Puas
		Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	396	475	83,3%	Sangat Puas
		Petugas mendengarkan keluhan yang diderita pasien serta memberikan obat sesuai keluhan yang diderita.	342	475	72%	Puas
		Rata – Rata			78,1	Puas
5	Bukti fisik	Ruangan pelayanan informasi obat bersih dan nyaman	347	475	73%	Puas
		Petugas berpenampilan rapih dan ramah.	378	475	79,5%	Puas
		Rata – Rata			76,2	Puas

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai persentase terendah pada indikator “petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham” dengan nilai persentase sebanyak 78% dan persentase tertinggi pada indikator “petugas memberikan pelayanan dengan tepat dan tanggap saat melayani pasien” sebanyak 88%. Pada dimensi ketanggapan memperoleh persentase rata – rata 81,6% (sangat puas).

Pada dimensi kehandalan (*reability*) dengan nilai persentase terendah pada indikator “petugas memberi informasi tentang dosis obat” sebanyak 82,7% dan persentase tertinggi pada indikator “petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat” dan “petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat” sebanyak 84,4%. Dimensi ini memperoleh persentase rata – rata 83,8% (sangat puas).

Pada dimensi jaminan (*assurance*) nilai persentase terendah pada indikator “apotek menjamin kualitas obat dan alat kesehatan yang diberikan” sebanyak 73,4% dan persentase tertinggi pada indikator “apotek menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap” sebanyak 74,5%. Dimensi ini memperoleh persentase rata – rata 74% (puas).

Pada dimensi kepedulian (*emphaty*), persentase terendah pada indikator “petugas mendengarkan keluhan yang diderita pasien serta memberikan obat sesuai keluhan yang diderita.” sebanyak 72% dan persentase tertinggi pada indikator “petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien” sebanyak 83,3%. Dimensi ini memperoleh persentase rata – rata 78,1% (puas).

Pada dimensi bukti fisik (*tangible*), persentase terendah pada indikator “ruangan pelayanan informasi obat bersih dan nyaman” sebanyak 73% dan persentase tertinggi pada indikator “petugas berpenampilan rapih dan ramah.” sebanyak 79,5%. Dimensi ini memperoleh persentase rata – rata 76,2% (puas). Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan adalah puas dengan persentase 74,8%.

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien

No	Indikator	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Daya tanggap	81,6	Sangat puas
2.	Kehandalan	83,8	Sangat puas
3.	Jaminan	74	Puas
4.	Kepedulian	78,1	Puas
5.	Bukti fisik	76,2	Puas
	Rata – Rata	78,7	Puas

Sumber : Data Primer, 2022

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 78,7% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan demografi yaitu jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan golongan pekerjaan. Dimensi kepuasan berdasarkan pelayanan yang di maksud meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Karakteristik Responden

Berdasarkan kategori jenis kelamin, responden terbanyak adalah perempuan dengan nilai persentase 62% sedangkan laki-laki memiliki persentase 38%. Menurut (Maimunah et al., 2022), ditemukan bahwa responden terbanyak adalah perempuan. Sebuah riset menemukan kenyataan bahwa perempuan mempengaruhi lebih dari 80% penjualan, oleh karena itu tidaklah mengherankan jika perempuan lebih kritis, dalam membeli suatu produk ataupun jasa (Asih, 2019)

Kategori usia dengan responden terbanyak adalah 17-25 tahun memiliki persentase 36% dan 36-35 tahun memiliki persentase 35%, sedangkan responden yang memiliki persentase sedikit adalah usia < 17 tahun dan > 56 tahun memiliki persentase

0%. Menurut (Masyithah & Aminudin, 2021), menyatakan bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harap lebih besar dibandingkan umur tua. Orang yang muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya, sedangkan mereka yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan.

Responden berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/SMK dengan persentase 56%, dan responden yang memiliki persentase sedikit adalah tidak sekolah, SD, dan SMP dengan persentase 0%. Hal ini beralasan, karena biasanya orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain atas dirinya. Sebaliknya, orang yang berpendidikan tinggi biasanya mempunyai harapan yang tinggi terhadap orang lain atas dirinya. Hal ini dicerminkan dengan keinginan diperlakukan berbeda dengan orang lain atau dihargai pendapatnya. Hal tersebut tentu membuat para penyelenggara kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Jenis pekerjaan pada penelitian ini terbanyak adalah karyawan swasta dengan persentase 49%, dan responden yang memiliki persentase paling sedikit adalah golongan pekerjaan pedagang dengan persentase 8%. Menurut (Mulyani et al.,

2021), terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Jenis pekerjaan seseorang akan mempengaruhi jumlah penghasilan yang didapat sehingga akan mempengaruhi terhadap daya beli dan tingkat kepuasan.

Responden pada kategori pernyataan pasien terbanyak adalah pasien sendiri dengan presentas 78%, sedangkan responden pada keluarga pasien memiliki persentase 22%. Maka dinyatakan pasien yang paling banyak membeli obat di salah satu apotek di Kota Tangerang Selatan adalah kebutuhan obat untuk dirinya sendiri.

Dimensi Kepuasan

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dengan memberikan pelayanan secara tepat, pegawai dapat percaya diri untuk memberikan informasi obat kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam dimensi daya tanggap menunjukkan hasil 81,6% (sangat puas). Peneliti menganalisis tingginya nilai dimensi ketanggapan disebabkan adanya SOP pelayanan apotek. SOP pelayanan apotek yaitu 3S senyum, sapa dan salam. Jadi ketika pasien datang, karyawan apotek mengucapkan salam dan memberikan sapa kepada pasien. Salam yang diberikan oleh karyawan apotek adalah “selamat datang di salah satu apotek Kota

Tangerang Selatan dan untuk sapa pasien adalah “silahkan ada yang bisa kami bantu”. Selain itu, karyawan apotek melakukan *double check* sehingga mengurangi terjadinya *medication error* yang dapat merugikan pasien dan sebagai verifikasi kebenaran obat yang diberikan. *Double check* yang dilakukan karyawan apotek adalah membaca resep dengan teliti, terkait bentuk sediaan obat, jumlah obat yang diminta, dosis obat yang diminta dan mengecek ulang obat yang akan diberikan. Menurut (Halawa et al., 2021), pemeriksaan *double checking* didefinisikan sebagai verifikasi kebenaran dan kesesuaian komponen dari proses pemberian obat dengan menggunakan dua tenaga perawat dalam pengecekan sebelum obat diberikan. Ditinjau dari hasil perhitungan menggunakan distribusi frekuensi dapat diketahui persentase keseluruhan pada dimensi ketanggapan adalah 81,6% (sangat puas).

Dimensi kehandalan (*reability*) adalah salah satu dimensi untuk penilaian kepuasan pelanggan dilihat dari aspek kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat. Semakin akurat dan semakin tinggi kepercayaan dari konsumen maka akan semakin tinggi tingkat penilaian pada dimensi kehandalan. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam dimensi kehandalan menunjukkan nilai 83,8% (sangat puas) dan merupakan nilai

tertinggi dari semua aspek penilaian konsumen. Peneliti menganalisis tingginya nilai kehandalan disebabkan dengan adanya faktor kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Kualitas SDM di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan sangat baik karena adanya karyawan yang memiliki tingkat pendidikan tinggi seperti lulusan D3 Farmasi, di mana karyawan lulusan D3 Farmasi memiliki pengetahuan ilmu yang luas dalam memberikan pelayanan informasi obat. Dari segi tingkat pengetahuan lulusan perguruan tinggi lebih unggul dibandingkan dengan lulusan SMK farmasi. Alasan kuat bahwa lulusan perguruan tinggi lebih unggul dalam tingkat pengetahuan adalah memiliki dasar ilmu pengetahuan yang luas, dan lebih *update* terhadap ilmu kefarmasian. Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan RI Tentang Registrasi, Izin Praktik, Dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian, 2011), tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian yang terdiri dari sarjana farmasi, ahli madya farmasi, analis farmasi, dan tenaga menengah farmasi/ asisten apoteker. Apotek tersebut juga mengadakan training sebelum diterima sebagai karyawan apotek. Training dilakukan selama 30 hari, kegiatan yang dilakukan saat training yaitu karyawan diberikan informasi terkait pelayanan informasi obat sesuai SOP pelayanan di apotek tersebut, karyawan

diberikan pembelajaran terkait pemesanan barang ke PBF, karyawan diberikan pembelajaran terkait menghitung harga obat. Kegiatan training rutin dilakukan setiap ada karyawan baru yang baru diterima kerja di apotek tersebut. Semakin tinggi tingkat pengetahuan karyawan terkait pelayanan di apotek, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Ditinjau dari hasil perhitungan menggunakan distribusi frekuensi dapat diketahui persentase keseluruhan dari dimensi kehandalan adalah 83,8% (sangat puas)

Dimensi jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga konsumen percaya dan yakin. Karyawan apotek memberikan rasa kepercayaan pasien terhadap obat yang diberikan terjamin kualitasnya sehingga baik diberikan oleh pasien. Berdasarkan hasil jawaban responden dimensi jaminan menunjukkan hasil 74% (puas). Peneliti menganalisis tingginya nilai dimensi jaminan disebabkan oleh pengadaan obat. Pengadaan obat di apotek ini dilakukan atau dibeli melalui pembelian/pemesanan yang dilakukan melalui jalur resmi sesuai dengan peraturan perundang-undangan medis. Pengadaan obat di apotek ini melalui PBF yang sudah ada izin nya. Syarat apotek dalam memilih PBF yaitu legalitas PBF, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan PBF, kontrak, insentif, dan diskon.–Selain

pengadaan obat dengan PBF resmi, apotek ini juga melakukan kegiatan stock opname setiap 1 bulan sekali untuk mencegah terjadinya *expired date*. Hal ini yang memperkuat apotek tersebut menjamin untuk memberikan obat dengan kualitas yang baik. Ditinjau dari hasil perhitungan menggunakan distribusi frekuensi dapat diketahui persentase keseluruhan pada dimensi jaminan adalah 74% (puas).

Dimensi kepedulian (*emphaty*) adalah perhatian individual terhadap pelanggan. Karyawan apotek memberikan rasa empati terhadap pasien seperti memberikan perhatian serta kepedulian, dan mendengarkan keluhan yang diderita pasien. Hasil jawaban responden menunjukkan nilai 78,1% (puas). Peneliti menganalisis tingginya nilai dimensi kepedulian disebabkan oleh kualitas SDM. Karyawan apotek memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien. Yang dilakukan karyawan apotek ini dalam memberikan perhatian dan kepedulian pasien yaitu membantu pasien mengatur penggunaan obatnya (contoh: memberikan catatan penggunaan obat untuk pasien). Hal ini sejalan dengan teori (Rachman et al., 2020), bahwa kepedulian dan kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Ditinjau dari hasil perhitungan menggunakan distribusi frekuensi dapat

diketahui persentase keseluruhan pada dimensi empati adalah 78,1% (puas).

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Apotek memberikan fasilitas yang baik sehingga pasien merasa nyaman dan karyawan apotek bersikap ramah, dan berpenampilan rapih sehingga menarik perhatian pasien. Berdasarkan hasil jawab responden pada dimensi bukti fisik menunjukkan hasil 76,2% (puas). Peneliti menganalisis tingginya nilai dimensi bukti fisik disebabkan oleh kemampuan apotek ini dalam menunjukkan eksistensi secara fisik mulai dari ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas AC, memiliki ruang konseling yang bersifat privasi, tempat sampah untuk menjaga kebersihan di ruang apotek serta penampilan karyawan di apotek yang rapih.

Berdasarkan Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, 2016), standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% sedangkan penelitian yang dilakukan di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan memperoleh persentase lebih rendah yaitu 78,7%.

KESIMPULAN

Berdasarkan data demografi pasien menunjukkan hasil jumlah perempuan lebih banyak pada kategori jenis kelamin dengan persentase 38%. Pada kategori umur menunjukkan hasil terbanyak yaitu rentang umur 17-25 tahun dengan persentase 36%. Pada kategori tingkat pendidikan menunjukkan hasil terbanyak yaitu pada SMA/SMK dengan persentase 56%. Pada kategori golongan pekerjaan menunjukkan hasil terbanyak yaitu karyawan swasta dengan persentase 49%. Dan pada kategori pernyataan pasien menunjukkan hasil terbanyak yaitu pasien sendiri dengan persentase 78%. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pasien di salah satu apotek Kota Tangerang Selatan menunjukkan kriteria Puas dengan persentase skor 78,7%. Perhitungan kuisioner yang di bagikan kepada 95 pasien dengan masing–masing dimensi seperti daya tanggap (*responsiveness*) mendapat persentase 81,6% (sangat puas), kehandalan (*reability*) mendapat persentase 83,8% (sangat puas), jaminan (*assurance*) mendapat persentase 74% (puas), kepedulian (*emphaty*) mendapat persentase 78,1% (puas), dan bukti fisik (*tangible*) mendapat persentase 76,2% (puas).

DAFTAR PUSTAKA

- Halawa, A., Setiawan, S., & Syam, B. (2021). Persepsi Perawat tentang Peran dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.31539/joting.v3i1.2096>
- Asih, A. K. (2019). Representasi Perempuan dalam Meningkatkan Penjualan (Studi pada Sales Girls di PT. Astra International Tbk. Toyota Auto 2000). *Jurnal Studi Gender Dan Anak*, 6(1), 33–44.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. Pearson Education. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=582941>
- Maelaningsih, F. S., Hapsari, M. V., & Ovia Airin, I. O. (2022). Penilaian dan harapan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di tiga apotek kimia farma Kota Bandung. *Journal of Pharmacy and Tropical Issues*, 2(2), 47–53.
- Maimunah, S., Eka Utami, F., Ratna Dianti, M., & Rizkiyah Inayatillah, F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *J. Islamic Pharm. Online*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>
- Masyithah, N., & Aminudin. (2021). Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek Selakau Farma. *Akfarindo*, 6(2), 28–35.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI tentang Registrasi, Izin Praktik, dan Izin Kerja

- Tenaga Kefarmasian, Nomor 889/Menkes/Per/V/201 (2011).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan, Nomor 43 Tahun 2016, 1 (2016).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Kementerian Kesehatan RI 1 (2016).
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (3rd ed.). PT. Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Undang Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Sekretariat Negara RI 1 (2009).
- Rachman, S., Evawani, & Lubis, E. E. (2020). Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bangkinang. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(II Juli), 1–10.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Indonesian Pharmaceutical Journal*, 6(1), 39–48.