

Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pendidikan X Kabupaten Magelang

Cut Dewi Bunga¹, Luluc Rianawati¹, Ariska Yulaikah¹, Elmiawati Latifah¹, Fitriana Yuliasuti¹, Prasojo Pribadi¹

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang, Indonesia

 elmiawatilatifah@unimma.ac.id

 <https://doi.org/10.31603/bphr.v5i1.13180>

Abstrak

Peningkatan pengakuan akan pentingnya kesehatan di kalangan masyarakat mendorong fasilitas kesehatan seperti apotek, untuk meningkatkan kualitas layanan. Apotek semakin menekankan layanan farmasi yang telah beralih dari pendekatan yang berfokus pada obat menjadi yang mengutamakan pasien. Perubahan ini sejalan dengan prinsip perawatan farmasi, yang berfokus pada peningkatan kualitas hidup pasien, sambil juga merespons persaingan yang semakin meningkat di pasar dan tuntutan kepuasan konsumen. Apotek pendidikan berfungsi penting sebagai tempat belajar dan pengalaman praktis bagi para profesional masa depan di bidang farmasi. Investigasi ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan farmasi di Apotek Pendidikan X yang terletak di Kabupaten Magelang. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pengukuran skala Likert menggunakan desain potong lintang dengan menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi: empati, aspek fisik, responsivitas, jaminan, dan kehandalan, yang bertujuan untuk menilai kepuasan konsumen. Sampel tersebut mencakup 100 responden yang merupakan pasien apotek dengan kriteria kunjungan ≥ 3 (tiga) kali dan berusia 17-60 tahun yang dipilih melalui metode *convenience sampling*. Temuan untuk dimensi empati sebesar 96,8%, dimensi fisik juga tercatat 96,8%, dimensi responsivitas menunjukkan hasil 96,3%, dimensi jaminan mencapai 98,3%, dan dimensi kehandalan berada di 97,5%. Secara ringkas, terdapat tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan konsumen terhadap layanan farmasi yang diberikan di Apotek Pendidikan X di Kabupaten Magelang, yang tercermin dalam persentase kepuasan konsumen rata-rata sebesar 97,14%.

Kata Kunci: Apotek pendidikan; Kepuasan konsumen; Pelayanan kefarmasian

Analysis of customer satisfaction level with pharmaceutical services at educational pharmacy X in Magelang Regency

Abstract

The growing recognition of health's significance among the public drives healthcare facilities such as pharmacies, to enhance the quality of their services. Pharmacies are increasingly emphasizing pharmaceutical services that have transitioned from a drug-centric approach to one that prioritizes the patient. This shift aligns with the principle of pharmaceutical care, which focuses on enhancing the quality of life for patients, while also responding to the growing competition in the market and the demands for consumer satisfaction. Educational pharmacies serve a crucial function as a venue for learning and practical experience for future professionals in the pharmaceutical field. This investigation seeks to assess the degree of consumer satisfaction regarding pharmaceutical services at Pharmacy Education X located in Magelang Regency. The study employs a quantitative descriptive methodology utilizing Likert scale measurements with a cross-sectional design utilizing a questionnaire that encompasses five dimensions: empathy, physical aspects, responsiveness, assurance, and reliability, aimed at assessing consumer satisfaction. The sample included 100 respondents who were pharmacy patients with criteria of ≥ 3 (three) visits and aged 17-60 years, selected through convenience sampling. The findings for the empathy dimension were 96.8%, the physical dimension also recorded 96.8%, the responsiveness dimension showed 96.3%, the assurance dimension reached 98.3%, and the reliability dimension was at 97.5%. In summary, there is a high level of satisfaction among consumers regarding the pharmaceutical services provided at Educational Pharmacy X in Magelang Regency, reflected in an impressive average consumer satisfaction percentage of 97.14%.

Keywords: Educational pharmacy; Consumer satisfaction; Pharmaceutical services

1. Pendahuluan

Di tengah globalisasi, kesadaran masyarakat terhadap aset penting berupa kesehatan semakin meningkat, yang mengakibatkan kebutuhan akan sarana kesehatan juga bertambah. Perlindungan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah adalah elemen krusial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam konteks pengembangan sistem sosial dan ekonomi di komunitas. Hal ini mengharuskan penyedia layanan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

kesehatan untuk meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang bersifat kuratif dan preventif, guna meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan kepada konsumen terhadap layanan kesehatan (Isabella et al., 2020). Persepsi masyarakat mengenai fasilitas kesehatan kini telah bertransformasi dari sekadar kebutuhan menjadi sebuah pilihan. Adanya variasi dan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, masyarakat memiliki kemampuan untuk memilih fasilitas kesehatan yang menawarkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu (Akhmad & Adliani, 2019).

Apotek merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan. Saat ini, perhatian dalam pelayanan kefarmasian telah beralih dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*, yang merujuk pada prinsip-prinsip *pharmaceutical care*. Pelayanan kefarmasian di apotek telah mengalami perkembangan dari sekadar penyediaan obat sebagai produk farmasi menjadi penyediaan layanan yang komprehensif kepada pasien sebagai pelanggan apotek, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Pratiwi et al., 2017). Seiring dengan kemajuan zaman, persaingan dalam industri apotek semakin ketat, mendorong apotek untuk berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka. Mutu layanan kesehatan, seperti apotek, sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan preferensi pelanggan. Pelayanan juga perlu disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan serta kode etik yang berlaku dalam profesi ini. Pelayanan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan memuaskan akan menjadi faktor penting bagi pasien dalam menilai fasilitas kesehatan dan memilih untuk kembali ke tempat yang sama saat dibutuhkan (Hazfiarini & Ernawaty, 2016). Untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian, diperlukan kerjasama dan komitmen dari semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi dengan menilai tingkat kepuasan guna meningkatkan pelayanan kefarmasian dan mencapai keberhasilan tersebut (Isabella et al., 2020).

Apotek, dalam pelayanannya, tidak hanya berperan sebagai unit pelayanan kesehatan dan unit bisnis, tetapi juga memiliki peran penting dalam pendidikan. Sebagai sarana pembelajaran dan tempat praktik lapangan yang ideal, apotek memberikan nilai tambah bagi calon tenaga teknis kefarmasian dan calon apoteker (Mukaddas et al., 2018). Apotek pendidikan dipilih sebagai *setting* penelitian karena minimnya kajian terkait pelaksanaan standar kefarmasian di Apotek pendidikan, dimana Apotek pendidikan seharusnya menjadi pioner yang melaksanakan implementasi Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 secara komprehensif dan berkesinambungan (Mukaddas et al., 2018). Penelitian (Mukaddas et al., 2018), menunjukkan bahwa Apotek Pendidikan Tadulako telah melaksanakan implementasi standar kefarmasian di apotek sesuai dengan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016, menjadikannya sebagai salah satu apotek percontohan yang berfungsi sebagai referensi bagi perguruan tinggi farmasi di Indonesia, khususnya dalam bidang farmasi komunitas. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pendidikan X Kabupaten Magelang berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *empathy* (empati), *tangible* (fisik), *responsive* (ketanggapan), *reability* (kehandalan), dan *assruance* (jaminan). Pengkategorian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian yang lain dapat berupa ketersediaan obat dalam resep, pelayanan informasi obat, prosedur dan administrasi yang teratur dan mudah dipahami, petugas disiplin, berwawasan luas, ramah, sopan, komunikatif, perhatian dan menjaga privasi pasien (Andini et al., 2021).

Berbeda dari penelitian sebelumnya yang banyak meneliti kepuasan pelanggan di apotek komersial atau rumah sakit, penelitian ini berfokus pada Apotek Pendidikan. Apotek Pendidikan memiliki peran ganda, yakni sebagai tempat pelayanan kefarmasian bagi masyarakat serta sebagai sarana pembelajaran bagi mahasiswa farmasi. Hal ini dapat memberikan perspektif baru terhadap kualitas layanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga farmasi, baik dari segi profesionalisme maupun efektivitas sistem pembelajaran di apotek tersebut. Adanya *keterbatasan kajian penelitian sebelumnya* terkait pelayanan Apotek pendidikan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotek Pendidikan X di Kabupaten Magelang". Dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai umpan balik bagi institusi pendidikan farmasi untuk meningkatkan kualitas pelatihan mahasiswa serta pelayanan kefarmasian. Hal ini memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengelolaan Apotek Pendidikan.

2. Metode

2.1. Desain Penelitian

Strategi penelitian menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian *cross-sectional* dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada konsumen apotek sebagai responden dalam penelitian ini. Sampel berjumlah 100 responden, dengan sasaran konsumen sebagai pasien apotek yang pernah melakukan kunjungan ≥ 3 (tiga) kali dan berusia 17-60 tahun dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Responden yang digunakan oleh peneliti merupakan responden dengan menggunakan persentase kelonggaran 15% konsumen dari populasi (Chasanah, 2023), total kunjungan konsumen ke Apotek X Kabupaten Magelang yakni 600-800 konsumen perhari dengan hasil responden yang digunakan memiliki

rentang 90-120 responden. Pendekatan pengambilan sampel memiliki kapasitas untuk memfasilitas pengumpulan data dalam periode waktu yang singkat dan paling efisien untuk diimplementasikan.

2.2. Instrumen Survei

Instrumen survei terdiri dari pertanyaan demografi, respon pasien terhadap aspek empati, respon pasien terhadap aspek fisik, respon pasien terhadap aspek ketanggapan, respon pasien terhadap kehandalan dan respon pasien terhadap aspek jaminan. Instrumen survei yang dibuat oleh peneliti adalah pengembangan dari instrumen survei dari penelitian sebelumnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Akhmad & Adliani, 2019; Karlina & Inandha, 2024; Masyithah & Aminudin, 2021). Instrumen survei yang peneliti kembangkan telah disesuaikan dengan kondisi lokasi dan karakteristik responden yang terdapat di Apotek Pendidikan X Kabupaten Magelang.

2.3. Data Analisis

Penelitian melakukan analisis validitas dan reliabilitas pada kuesioner menggunakan program IBM *Statistic* SPSS 25 dengan mengumpulkan 31 responden sebagai sampel kecil untuk mengetahui seberapa valid instrumen penelitian. Frekuensi dan persentase merupakan penyajian data dari statistik deskriptif dalam penelitian ini. Skala *Likert* yang digunakan terdiri dari penilaian sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Persentase responden yang sangat puas, puas dan cukup puas dikelompokkan pada kategori puas, sedangkan persentase responden yang sangat tidak puas dan tidak puas dikelompokkan pada kategori tidak puas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan karakteristik inklusi yaitu pasien apotek yang pernah melakukan kunjungan ≥ 3 (tiga) kali dan berusia 17-60 tahun. Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan jarak tempat tinggal dari apotek dengan hasil dalam **Tabel 1**. Karakteristik tersebut merupakan fondasi penting untuk memahami latar belakang konsumen, mengingat perbedaan dalam aspek sosial, budaya, dan pendidikan dapat memengaruhi hasil analisis (Hikmawati, 2016).

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden (n=100)	Proporsi (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	23%
	Perempuan	77	77%
Usia	17-25 tahun	92	92%
	26-35 tahun	4	4%
	36-45 tahun	4	4%
	50-60 tahun	0	0%
Pendidikan Akhir	SD/MI	0	0%
	SMP/MTS	1	1%
	SMA/SLTA	76	76%
	D3	8	8%
	S1	15	15%
	S2	0	0%
Pekerjaan	S3	0	0%
	PNS	0	0%
	Wiraswasta	6	6%
	Swasta	11	11%
	Pelajar/Mahasiswa	76	76%
Jumlah Kunjungan ke Apotek	Lain-lain	7	7%
	3 kali	73	73%
	4 kali	9	9%
	5 kali	4	4%
	>5 kali	14	14%

Mayoritas jumlah responden adalah perempuan dibanding laki-laki. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Orlando et al., 2020) menyatakan bahwa perempuan cenderung lebih sering mengunjungi apotek dan lebih patuh dalam mengikuti regimen pengobatan dibandingkan dengan laki-laki. Selain itu, perempuan juga cenderung menggunakan lebih banyak obat-obatan dibandingkan laki-laki. Perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi seperti perbedaan prevalensi penyakit kronis, pengalaman dengan sistem perawatan kesehatan dan peran sosial.

Karakteristik usia responden berada pada rentang usia 17 – 25 tahun lebih sering melakukan kunjungan ke apotek. Masyarakat dengan usia 17 – 25 tahun lebih rentang terhadap penyakit menular seperti

flu, infeksi saluran pernapasan dan penyakit kulit. Hal tersebut dapat mendorong masyarakat dengan usia tersebut lebih sering mengunjungi apotek untuk mendapatkan obat-obatan, perawatan kesehatan dan secara umum lebih sadar akan kesehatan atau cenderung proaktif dalam mencari perawatan ke apotek yang lebih mudah untuk diakses secara geografis dan logistik dibandingkan dengan melakukan kunjungan ke dokter atau fasilitas kesehatan yang lain seperti rumah sakit atau puskesmas (Sulistyaningrum et al., 2022). Semakin berkembangnya zaman, wabah penyakit juga semakin berkembang. Hal tersebut mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam melakukan perawatan kesehatan dengan menjaga kesehatannya sendiri, cara yang dapat dilakukan yaitu dengan pemberian suplemen. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Lieberman et al., 2015) mahasiswa perguruan tinggi di Amerika Serikat yang berusia antara 16 - 23 tahun menunjukkan indikasi penggunaan suplemen secara teratur dengan persentase mencapai 66%. Penelitian ini menunjukkan bahwa usia merupakan salah satu faktor utama dalam penggunaan suplemen, yang sejalan dengan temuan dari (Kołodziej et al., 2019) yang menyatakan bahwa peningkatan usia mempengaruhi pemahaman dalam mengkonsumsi suplemen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa usia memiliki pengaruh terhadap kemampuan kognitif dan pola pikir individu. Seiring bertambahnya usia, pola pikir dan kemampuan kognitif seseorang akan berkembang, yang mengakibatkan peningkatan pengetahuan yang diperoleh (Fitriani & Andriyani, 2015).

Pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah SMA/SLTA dengan persentase 76%. Pendidikan seseorang memiliki dampak signifikan terhadap pengetahuan individu mengenai informasi serta frekuensi kunjungan ke apotek. Individu dengan latar belakang pendidikan tinggi cenderung lebih mudah dalam menerima informasi dan lebih efektif dalam mengaplikasikan informasi atau pengetahuan (Muslikah & Susilowati, 2019). Di samping itu, sebagian besar responden bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa dengan persentase 76%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa demografi pekerjaan responden tampaknya memiliki hubungan dengan tingkat pendidikan akhir responden yang sebagian besar adalah SMA/SLTA, mengingat mereka saat ini masih menjalani pendidikan sebagai pelajar atau mahasiswa. Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa responden dalam penelitian mayoritas melakukan kunjungan ke Apotek Pendidikan X Kabupaten Magelang sebanyak 3 (tiga) kali dengan persentase 73%. Kunjungan konsumen dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan standar kefarmasian yang diperoleh di apotek tersebut. Penerapan standar pelayanan farmasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen berfungsi sebagai indikator dalam perilaku konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan (Utami & Cholisoh, 2017).

3.2 Validitas dan Realibilitas Instrumen

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian validitas pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Qn	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Q1	0.854	0.3550	Valid
Q2	0.835	0.3550	Valid
Q3	0.850	0.3550	Valid
Q4	0.854	0.3550	Valid
Q5	0.656	0.3550	Valid
Q6	0.820	0.3550	Valid
Q7	0.773	0.3550	Valid
Q8	0.844	0.3550	Valid
Q9	0.887	0.3550	Valid
Q10	0.921	0.3550	Valid
Q11	0.864	0.3550	Valid
Q12	0.857	0.3550	Valid
Q13	0.926	0.3550	Valid
Q14	0.928	0.3550	Valid
Q15	0.905	0.3550	Valid
Q16	0.815	0.3550	Valid
Q17	0.936	0.3550	Valid
Q18	0.876	0.3550	Valid
Q19	0.833	0.3550	Valid
Q20	0.900	0.3550	Valid
Q21	0.908	0.3550	Valid
Q22	0.871	0.3550	Valid
Q23	0.884	0.3550	Valid
Q24	0.845	0.3550	Valid
Q25	0.806	0.3550	Valid
Q26	0.895	0.3550	Valid
Q27	0.933	0.3550	Valid
Q28	0.640	0.3550	Valid

Pengujian validitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang disebarakan dapat dianggap baik atau valid. Validitas kuesioner diuji menggunakan program SPSS dengan tingkat signifikansi 5% dan rtabel sebesar 0.3550 berdasarkan jawaban dari 31 responden. Berdasarkan (Razali et al., 2023; Sugeng, 2022) untuk menguji validitas kuesioner, diperlukan paling sedikit 30 responden. Dengan kata lain, jumlah minimal 30 responden biasanya diterapkan dalam desain penelitian korelasi.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa seluruh instrumen atau item-item pernyataan kuesioner dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0.3440). Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0.05), maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid (Suwarno, 2019; Yesilbalkan, 2019).

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 3 yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen pengukuran dapat diandalkan dalam menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil, serta memberikan hasil yang serupa jika diulang pada subjek yang sama atau dalam kondisi yang serupa (Littleton et al., 2015).

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas

Realibility Statistic	
Cronbach's Alpha 0,986	N of Items 28

Tujuan lain dari pengujian realibilitas adalah untuk mengukur sejauh mana kuesioner dapat mengumpulkan data variabel yang valid atau tidak valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan alpha Cronbach. Suatu kuesioner dapat dianggap reliabel jika nilai cronbach's alpha-nya lebih dari 0.7 (Puspasari & Puspita, 2022; Rulli & Sutabri, 2023). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pada instrumen kuesioner tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang baik, ditunjukkan dengan nilai cronbach's alpha yang lebih besar dari 0.7, yaitu 0.986.

3.1. Dimensi Empati, Dimensi Fisik, Dimensi Ketanggapan, Dimensi Jaminan dan Dimensi Kehandalan

Dalam pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan pelanggan merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh apotek. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima dimensi utama yang perlu diperhatikan, yaitu dimensi empati, dimensi fisik, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi kehandalan (Kotler & Keller, 2016). Adapun hasil pengukuran pada dimensi empati dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Dimensi Empati

Pernyataan	Tanggapan Responden (n =100) %				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Petugas apotek membantu untuk memutuskan produk farmasi yang sesuai dengan kebutuhan Anda	1	1	14	59	25
Petugas apotek memberi penjelasan secara detail tentang sediaan farmasi sebelum Anda membeli	1	2	30	43	24
Petugas apotek memberikan informasi yang akurat dan relevan	1	2	26	50	21
Konsumen diberi kesempatan memilih dan menentukan obat generik, obat paten	1	2	27	49	21
Petugas apotek mengingatkan waktu meminum obat	2	3	20	53	22
Rerata	1,20	2,00	23,40	50,80	22,60

Dimensi empati adalah aspek penting dalam kualitas pelayanan yang melibatkan perhatian yang tulus dari penyedia layanan, seperti apoteker atau tenaga teknis kefarmasian, kepada konsumen secara personal (Nisa et al., 2021). Berdasarkan Tabel 4, tingkat kepuasan konsumen Apotek Pendidikan X Kabupaten Magelang berdasarkan dimensi empati menunjukkan bahwa 96,8% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek telah menunjukkan perhatian dan melayani pasien dengan sepenuh hati seperti, membantu memutuskan produk yang akan dibeli, memberikan penjelasan terkait produk yang dibeli, memberikan informasi yang akurat dan relevan, memberikan kesempatan memilih dan menentukan merek obat yang akan dibeli serta petugas juga mengingatkan waktu minum obat. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Helni, 2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Khoirunisa & Adiningsih, 2023) menunjukkan konsumen cukup

puas pada dimensi empati yang diberikan dengan persentase 60%. Penilaian konsumen didasarkan pada kejelasan informasi tentang obat yang diberikan oleh petugas dengan mudahnya bahasa yang diberikan untuk memudahkan pemahaman kepada konsumen. Setiap pasien pada dasarnya menginginkan perlakuan yang bersifat individu atau khusus. Oleh karena itu, empati dari petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan menjadi alat utama untuk memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa. Dengan demikian, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima dapat terwujud (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Dimensi selanjutnya adalah dimensi fisik dimana pengukuran dilakukan terhadap layanan yang mencakup infrastruktur yang harus tersedia dan ada dalam penyedia layanan kesehatan, sehingga pasien dapat melihatnya secara langsung dengan hasil dalam Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Dimensi Fisik

Pernyataan	Tanggapan Responden (n =100) %				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Petugas apotek berpenampilan rapi saat memberikan obat	2	1	21	48	28
Ruang tunggu dan toilet nyaman, rapi, dan bersih	2	1	27	45	25
Lampu penerangan di apotek cukup terang	2	3	15	55	25
Lokasi apotek strategis atau mudah dijangkau	1	3	23	34	39
Tempat parkir apotek luas dan bersih	1	1	25	38	35
Terdapat tempat brosur/display informasi obat	0	6	24	47	23
Penataan obat menarik dan rapi	1	0	24	47	28
Rerata	1,29	2,14	22,71	44,86	29,00

Dalam dimensi fisik termasuk didalamnya meliputi fasilitas fisik, peralatan, staf, dan sarana komunikasi (Einurkhatun et al., 2017). Berdasarkan Tabel 5, tingkat kepuasan konsumen terkait dimensi fisik menunjukkan bahwa 96,8% responden merasa puas dengan infrastruktur yang tersedia. Infrastruktur pelayanan yang tersedia terdiri dari ruang tunggu, toilet, lampu penerangan yang cukup, lokasi apotek yang strategis, tempat parkir apotek yang luas dan bersih, terdapat tempat brosur atau display informasi obat dan penataan obat yang rapi. Hal tersebut telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, menjelaskan bahwa fasilitas dan infrastruktur apotek harus mencakup ruang tunggu yang nyaman bagi pengunjung, lokasi untuk penyampaian informasi kepada pasien, tempat untuk brosur atau materi edukasi, area konseling yang tertutup, ruang peracikan, serta lokasi pencucian alat yang digunakan (Indonesia, 2016). Selain itu, keterkaitan antara tingkat kepuasan konsumen dan penampilan rapi petugas apotek saat memberikan pelayanan kefarmasian dapat meningkatkan rasa puas pasien, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk kembali ke apotek tersebut (Widiyanto et al., 2023).

Tabel 6 menunjukkan hasil pengukuran dimensi ketanggapan. Dimensi ketanggapan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat serta akurat kepada konsumen (Ladika et al., 2023).

Tabel 6. Hasil Dimensi Ketanggapan

Pernyataan	Tanggapan Responden (n =100) %				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Petugas apotek bersikap ramah ketika memberikan obat	1	3	18	48	30
Petugas apotek menyelesaikan masalah Anda	1	2	30	43	24
Petugas apotek melayani disertai informasi obat atau edukasi kesehatan	2	2	25	48	23
Rerata	1,33	2,33	24,33	46,33	25,68

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi ketanggapan atau *responsive* menunjukkan persentase sebesar 96,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa menurut konsumen petugas apotek telah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang diungkapkan oleh (Nafisah & Putri, 2023) yang menyatakan bahwa dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin cepat tenaga kesehatan merespon keluhan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Tingkat kepuasan konsumen berikutnya adalah dimensi kehandalan dengan hasil pengukuran dalam Tabel 7. Dimensi kehandalan merupakan aspek penting dari kualitas pelayanan yang mencerminkan

kemampuan untuk memenuhi janji yang telah dibuat, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang optimal dan tepat (Luh et al., 2024).

Tabel 7. Hasil Dimensi Kehandalan

Pernyataan	Tanggapan Responden (n =100) %				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Obat yang tersedia lengkap di Apotek X	0	3	27	44	26
Obat yang ada di Apotek X dijual dengan harga yang wajar	1	2	27	51	19
Obat yang diterima konsumen dalam keadaan baik	1	2	19	43	35
Petugas apotek menjelaskan cara pemakaian obat dengan baik	1	1	23	52	23
Kecepatan pelayanan obat di Apotek X	1	1	23	49	26
Pelayanan obat yang diberikan oleh petugas apotek sesuai dengan harapan Anda	1	1	21	49	28
Petugas apotek menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat	1	1	28	44	26
Rerata	0,86	1,57	24,00	47,43	26,14

Tingkat kepuasan konsumen Apotek Pendidikan X di Kabupaten Magelang berdasarkan dimensi kehandalan menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan dengan persentase sebesar 97,5%. Hal tersebut disebabkan oleh pemberian pelayanan yang memenuhi harapan pasien dan menjamin keselamatan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Dasopang & Sari, 2019) pada dimensi kehandalan yang menunjukkan bahwa kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan termasuk dalam kategori puas. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh (Angely et al., 2019) yang berpendapat bahwa kehandalan merupakan kemampuan karyawan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan tepat.

Parameter kelima dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen yaitu dimensi Jaminan. Hasil pengukuran dimensi jaminan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Dimensi Jaminan

Pernyataan	Tanggapan Responden (n =100) %				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Petugas apotek memiliki wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan kefarmasian	2	1	27	47	23
Kerahasiaan informasi pasien selalu dijaga oleh petugas apotek	1	1	22	49	27
Etiket penggunaan obat Apotek X mudah dimengerti	1	0	25	50	24
Petugas apotek memberikan informasi obat yang mudah untuk dipahami konsumen	1	0	23	54	22
Konsumen yakin menerima obat dengan benar	1	1	21	52	25
Konsumen yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya	0	1	22	53	24
Rerata	1,00	0,67	23,33	50,83	24,17

Dimensi jaminan merupakan dimensi yang berkaitan dengan penyedia layanan kesehatan yang lebih dekat dengan pasien atau dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan adalah elemen penting dalam menilai kualitas pelayanan, yang meliputi pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan, keramahan, kemampuan komunikasi, serta aspek kepercayaan dan keamanan (Nisa et al., 2021). Berdasarkan Tabel 8, tingkat kepuasan konsumen apotek berdasarkan dimensi jaminan atau *assurance* menunjukkan persentase sebesar 98,3%. Hal tersebut disebabkan petugas apotek dapat memberikan pelayanan informasi obat dengan baik dan dapat memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan ekspektasi pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sutrisna et al., 2016) tingkat kepuasan konsumen sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan segi positif bahwa apotek dapat memberikan kepastian kepada konsumen yang melakukan penebusan resep. Bentuk kepastian dari pelayanan adalah kemampuan petugas apotek dalam memberikan kepercayaan dan kebenaran informasi kepada konsumen sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan dipercaya akan memberikan tingkat kepuasan.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen pada seluruh dimensi selanjutnya di kategorikan menjadi tidak puas (0-34,99%), kurang puas (35%-50,99%), cukup puas (51%-65,99%), puas (66%-80,99%) dan sangat puas (81%-100%) (Widowati et al., 2024). Hasil analisis mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pendidikan X di Kabupaten Magelang menunjukkan hasil yang signifikan. Melalui lima dimensi, yaitu empati, fisik, ketanggapan, kehandalan, dan jaminan, diperoleh persentase kepuasan yang tinggi. Rata-rata persentase kepuasan konsumen mencapai 97,14%, yang mengindikasikan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Pendidikan X di Kabupaten Magelang.

Penelitian ini terbatas menggunakan analisis deskriptif kuantitatif sehingga masih diperlukan pengembangan penelitian lanjutan menggunakan uji kuantitatif dengan metode regresi linear berganda untuk melihat faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Apotek Pendidikan X di Kabupaten Magelang. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat melakukan penggalan metode menggunakan metode kualitatif berupa wawancara dan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mengeksplorasi dan menggali opini dari informan (konsumen/pasien, apoteker dan tenaga vokasi farmasi). Penelitian lanjutan juga bisa dilakukan dengan cakupan lebih luas, metode yang lebih objektif, serta memasukkan aspek klinis untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan konsumen puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pendidikan X di Kabupaten Magelang. Lima dimensi tingkat kepuasan konsumen yaitu dimensi daya empati, fisik, ketanggapan, kehandalan, dan jaminan menunjukkan tingkat kepuasan sangat puas dengan rata-rata persentase kepuasan konsumen sebesar 97,14%.

5. Referensi

- Akhmad, A. D., & Adliani, N. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayti*, 2(1), 86–98.
- Andini, M. D. F., Agusta, H. F., & Yuliasuti, F. (2021). Tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit lestari raharja Kota Magelang. *Borobudur Pharmacy Review*, 1(2), 40–44.
- Angely, G., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 51. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23562.51-59>
- Chasanah, L. (2023). Gambaran Penggunaan Obat Analgesik dan Antipiretik Paracetamol di Apotek Kelapa Tiga Kota Pekalongan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(5), 1664–1670.
- Dasopang, E. S., & Sari, I. P. (2019). Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kecamatan Binjai Kota. *Journal of Pharmaceutical And Sciences*, 1(1), 23–31. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v1i1.4>
- 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; Vol 5, No 4 (2017): JULIDO - 10.14710/Jkm.V5i4.18314*, 5(4), 33–42.
- Fitriani, N. L., & Andriyani, S. (2015). Hubungan Antara Pengetahuan dengan Sikap Anak Usia Sekolah Akhir (10-12 tahun) Tentang Makanan Jajanan di SD Negeri II Tagog Apu Padalarang Kabupaten Bandung Barat tahun 2015. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 1(1), 7–26.
- Hazfiarini, A., & Ernawaty. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(12), 77–85.
- Helni, H. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora*, 17(2).
- Hikmawati, K. A. (2016). Pembelian (Survei terhadap Mahasiswa Peserta Telkomsel Apprentice Program Pembeli Kartu SimPATI di GraPARI Telkomsel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(2), 11–18.
- Indonesia, M. K. R. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Isabella, N. A., Amananti, W., Maulida, I., Harapan, P., & Tegal, B. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Borobudur Pharmacy Review, Vol. 5, No. 1 (2025)*

Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Az-Zahra Lebaksiu. 7(1), 1–9.

- Karlina, E., & Inandha, L. V. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni- Juli Tahun 2024. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 2(3), 366–372.
- Khoirunisa, S., & Adiningsih, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. *Indonesian Journal on Medical Science*, 10. <https://doi.org/10.55181/ijms.v10i2.425>
- Kołodziej, G., Cyran-Grzebyk, B., Majewska, J., & Kołodziej, K. (2019). Knowledge Concerning Dietary Supplements among General Public. *BioMed Research International*, 2019, 9629531. <https://doi.org/10.1155/2019/9629531>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson India Education Services. <https://books.google.co.id/books?id=5-U5zgEACAAJ>
- Ladika, N. L., Farmasi, A., & Farma, D. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Y Kota Bukittinggi. *Jurnal Pharma Saintika*, 6(2), 19–31.
- Lieberman, H. R., Marriott, B. P., Williams, C., Judelson, D. A., Glickman, E. L., Geiselman, P. J., Dotson, L., & Mahoney, C. R. (2015). Patterns of dietary supplement use among college students. *Clinical Nutrition (Edinburgh, Scotland)*, 34(5), 976–985. <https://doi.org/10.1016/j.clnu.2014.10.010>
- Littleton, A. C., Register-Mihalik, J. K., & Guskiewicz, K. M. (2015). Test-Retest Reliability of a Computerized Concussion Test. *Sports Health: A Multidisciplinary Approach*, 7(5), 443–447. <https://doi.org/10.1177/1941738115586997>
- Luh, N., Indiani, P., Komang, N., Pusparini, N., & Wijaya, B. K. (2024). Jurnal Mirai Management Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotekku di Tabanan. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 128–137.
- Masyithah, N., & Aminudin. (2021). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek Selakau Farma. *Akfarindo*, 6(2), 28–35.
- Mukaddas, A., Zubair, M. S., & Yusriadi. (2018). Apotek Pendidikan Tadulako : Implementasi Pharmaceutical Care Secara Professional Pada Lingkup Farmasi Komunitas. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 24(4), 865–869.
- Muslikah, N., & Susilowati, E. F. (2019). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Ketepatan penggunaan Obat Kortikosteroid Secara Swamedikasi Pada masyarakat Yang Berkunjung Di Apotek X Kota Malang. *Repository Putra Indonesia Malang*.
- Nafisah, U., & Putri, F. H. A. E. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Farmasindo: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*.
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan*. 6(1).
- Orlando, V., Mucherino, S., Guarino, I., Guerriero, F., Trama, U., & Menditto, E. (2020). Gender Differences in Medication Use: A Drug Utilization Study Based on Real World Data. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph17113926>
- Pratiwi, W. R., Kautsar, A. P., & Gozali, D. (2017). Hubungan Kesesuaian Penulisan Resep dengan Formularium Nasional Terhadap Mutu Pelayanan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum di Bandung. *Pharmaceutical Sciences and Research*, 4(1), 5.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards* . 13, 65–71.
- Rahayuningsih, A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127.
- Razali, R., Ahmad, S., Roberta, U. H., Aulia, A., & Lestariningsih. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi*.
- Rulli, A. R., & Sutabri, T. (2023). *Pengukuran Tingkat Kemudahan Pegawai Terhadap Penggunaan Layanan*

Aplikasi SIMRS Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. 1(2), 115–120.

- Sugeng, B. (2022). *Fundamental metodologi penelitian kuantitatif (eksplanatif)*. Deepublish.
- Sulistyaningrum, I. H., Santoso, A., Fathnin, F. H., & Fatmawati, D. M. (2022). *Analisis Prevalensi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Swamedikasi Sebelum dan Selama Pandemi COVID-19 : Studi pada Mahasiswa Kesehatan di Jawa Tengah Analysis of Prevalence and Factors Affecting Self-medication Before and During the COVID-19 Pandemic : A Study on Health Students in Central Java provinsi Jawa Tengah , yaitu terdapat. 19(1).*
- 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. <https://doi.org/10.36733/medicamento.v2i2.1094>
- Suwarno, B. (2019). *Customer-Based Brand Equity , Product Quality , Price And Customer Loyalty In Electronic Industry Of Refrigerator. 2143–2154.*
- Utami, S. A., & Choliso, Z. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmakon: Jurnal Farmasi Indonesia, 14(2)*, 54–61.
- 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. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo.*
- Widowati, D. A., Fitriyani, N. E., & Mutakin, Z. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan, 1(1)*, 140–163.
- Yesilbalkan, O. U. (2019). *The Validity and Reliability Study of the Self-reported Measure of Medication Adherence Scale in Patients Taking Oral Antidiabetic Treatment. 12(2)*, 917–924.
-