

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK DESA BLAHKIUH

Gede Trima Yasa<sup>1</sup>, Iwan Saka Nugraha<sup>2</sup>, Ni Putu Eka Noviyanti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi S1 Farmasi Klinis Komunitas, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada  
Jalan Gatot Subroto Barat No. 466A, Denpasar, Indonesia

<sup>2</sup> Prodi S1 Farmasi Klinis Komunitas, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada  
Jalan Gatot Subroto Barat No. 466A, Denpasar, Indonesia

<sup>3</sup> Prodi S1 Farmasi Klinis Komunitas, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada  
Jalan Gatot Subroto Barat No. 466A, Denpasar, Indonesia

e-mail: ekanoviyanti496@gmail.com<sup>1</sup>

Received : Februari, 2025

Accepted : Maret, 2025

Published : April 2025

### Abstrak

Pelayanan kefarmasian di apotek telah mengalami pergeseran paradigma dari yang berorientasi pada obat (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*), yang dikenal sebagai *pharmaceutical care*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pasien di Apotek Desa Blahkiuh serta tingkat kepuasan mereka terhadap penerapan standar pelayanan kefarmasian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional dan metode cross-sectional. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 97 responden yang merupakan konsumen apotek, kemudian dianalisis menggunakan uji karakteristik dan uji bivariat untuk melihat hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 17–27 tahun (54,6%), berjenis kelamin perempuan (50,5%), berpendidikan SMA (62,9%), dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga (30,9%). Sebagian besar responden (95,9%) telah berkunjung ke apotek lebih dari lima kali. Uji bivariat menunjukkan bahwa dimensi Reliability ( $p=0,001$ ), Responsiveness ( $p=0,001$ ), Assurance ( $p=0,001$ ), dan Tangible ( $p=0,025$ ) memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, dimensi Empathy ( $p=0,261$ ) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Kesimpulannya, karakteristik responden didominasi oleh pasien berusia 17–27 tahun, perempuan, berpendidikan SMA, dan ibu rumah tangga dengan kunjungan yang tinggi. Sebagian besar dimensi pelayanan kefarmasian, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Tangible, memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di Apotek Desa Blahkiuh.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, pharmaceutical care, Apotek Desa Blahkiuh, karakteristik pasien

## Abstract

*Pharmaceutical services in pharmacies have experienced a paradigm shift from being drug-oriented to being patient-oriented, known as pharmaceutical care. This study aims to determine the characteristics of patients at the Blahkiuh Village Pharmacy and their level of satisfaction with the implementation of pharmaceutical service standards. This study uses a quantitative approach with an observational design and cross-sectional method. Data were collected through a survey of 97 respondents who were pharmacy consumers, then analyzed using characteristic tests and bivariate tests to see the relationship between variables. The results showed that the majority of respondents were aged 17–27 years (54.6%), female (50.5%), had a high school education (62.9%), and were housewives (30.9%). Most respondents (95.9%) had visited the pharmacy more than five times. Bivariate tests showed that the dimensions of Reliability ( $p=0.001$ ), Responsiveness ( $p=0.001$ ), Assurance ( $p=0.001$ ), and Tangible ( $p=0.025$ ) had a significant relationship with patient satisfaction levels. In contrast, the Empathy dimension ( $p=0.261$ ) did not show a significant relationship. In conclusion, the characteristics of the respondents were dominated by patients aged 17–27 years, female, had a high school education, and were housewives with high visits. Most dimensions of pharmaceutical services, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, and Tangible, had a significant relationship with patient satisfaction at the Blahkiuh Village Pharmacy.*

**Keywords:** *patient satisfaction, pharmaceutical services, pharmaceutical care, Blahkiuh Village Pharmacy, patient characteristics*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan di apotek saat ini telah mengalami perubahan paradigma yang awalnya berfokus pada obat (*drug oriented*) menjadi berpusat pada pasien (*patient oriented*) dengan dasar *pharmaceutical care*. *Pharmaceutical care* merupakan pelayanan kefarmasian yang berfokus pada pelayanan kesehatan yang mencakup seluruh kegiatan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Praktik ini membutuhkan kolaborasi langsung antara apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup dari pasien (Syulce, 2023). Salah satu bentuk nyata penerapan konsep *pharmaceutical care* ini adalah dalam kualitas layanan informasi obat di apotek, oleh karena itu, apoteker dan tenaga teknis kefarmasian harus terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya agar dapat meningkatkan pelayanan *pharmaceutical care* pada pasien. Bentuk interaksi tersebut meliputi pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang memerlukan (Permenkes RI, 2016).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016, Apotek adalah tempat pelayanan kefarmasian di mana praktik kefarmasian dilakukan oleh Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Apoteker sendiri adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan sarjana farmasi, lulus sebagai Apoteker, dan mengucapkan sumpah jabatan, dan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 31 tahun 2016 tentang tenaga teknis kefarmasian adalah lulusan diploma 3 sehingga berdasarkan peraturan yang berlaku ia

berhak menjalankan pekerjaan kefarmasian. Salah satu pekerjaan kefarmasian di apotek yaitu pelayanan kefarmasian yang mengacu menerapkan standar pelayanan yang maksimal dengan mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016. Standar pelayanan kefarmasian merupakan pedoman yang menjadi acuan bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan penggunaan sediaan farmasi, untuk mencapai hasil yang diinginkan serta dapat meningkatkan kepuasan pasien. (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan adalah respon emosi yang merasa keinginannya terpenuhi setelah membandingkan kinerja dan hasil yang diperoleh dari sebuah layanan. Kepuasan ini menjadi aspek penting dalam pelayanan farmasi, karena kepuasan pasien merupakan tujuan utama yang dapat mendukung peningkatan hasil pelayanan kesehatan secara medis. Hasil yang tidak sesuai dengan harapan pasien, dapat menyebabkan kecewa, kurang puas, atau bahkan tidak puas. Sebaliknya, jika hasilnya sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas, dan jika melebihi harapan, kepuasan akan semakin meningkat (Wardani & Wahyuningsih, 2021).

Kabupaten Badung, Bali, memiliki jumlah penduduk sebanyak 526.000 jiwa pada tahun 2023, dengan peringkat pertama yaitu Kecamatan Kuta dengan jumlah penduduk 3.384,87 jiwa, peringkat kedua yaitu Kecamatan Kuta utara dengan jumlah penduduk 2.818,61 jiwa, peringkat ketiga yaitu Kecamatan Mengwi yaitu 1.623,89 jiwa, dan

Kecamatan Abiansema sebagai Peringkat ke empat yang jumlah penduduk 1.436,36 jiwa. Salah satu desa di Kecamatan Abiansema, yaitu Desa Blahkiuh, memiliki jumlah penduduk sebanyak 6.231 jiwa dan menjadi lokasi penelitian ini karena termasuk wilayah perdesaan yang memiliki jumlah penduduk yang padat hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan apotek di perdesaan. Desa ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena karakteristik populasi dan Tingkat pelayanan kesehatan masyarakatnya yang signifikan (Dinkes Badung, 2023).

Kecamatan Abiansema menunjukkan performa yang baik dalam pelayanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa wilayah ini memiliki potensi yang besar dalam penyediaan layanan kesehatan, sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut, khususnya pada aspek pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan kepuasan pasien di apotek Desa Blahkiuh. Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Badung pada tahun 2023, jumlah apotek di kabupaten badung meningkat menjadi 289 apotek dan di Kecamatan Abiansema terdapat 9 apotek dan di wilayah tempat penelitian ini Desa Blahkiuh terdapat 5 apotek. Apotek di desa Blahkiuh memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan penduduk, pelayanan kefarmasian kepada pasien dengan memastikan kepatuhan dalam menerapkan standar pelayanan kefarmasian sesuai peraturan Permenkes No 73 Tahun 2016.

Penelitian ini dilakukan di Apotek di Desa Blahkiuh karena daerah tersebut memiliki jumlah penduduk yang padat, di mana kesehatan masyarakat dapat dipengaruhi oleh lingkungan tempat tinggal, sehingga keberadaan fasilitas seperti apotek sangat dibutuhkan. Penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada apotek di kota besar atau daerah lain, sehingga penelitian di Desa Blahkiuh, yang memiliki karakteristik dan kebutuhan berbeda dan masih sangat terbatas, sehingga penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di daerah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melihat standar pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di Desa Blahkiuh (Mahesa *et al.*, 2024)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu adanya penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Desa Blahkiuh sehingga menjadi tolak ukur bagi tenaga teknis kefarmasian di apotek untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan

penelitian di daerah tersebut dengan judul "Pengaruh Kualitas

Tujuan penulisan artikel *Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Desa Blahkiuh* adalah untuk mengetahui karakteristik responden penelitian yang menjadi konsumen di Apotek Desa Blahkiuh, mencakup usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan standar pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek tersebut. Artikel ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat berupa peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien, bagi institusi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah, serta sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan studi terkait kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan lainnya.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional dan pendekatan cross-sectional untuk mengidentifikasi karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan, serta mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Desa Blahkiuh. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang berkunjung ke dua apotek di desa tersebut selama satu bulan, dengan jumlah sekitar 700 pasien. Melalui rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 97 responden, termasuk tambahan 10% untuk mengantisipasi drop out. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi, seperti pasien berusia 17-55 tahun yang bersedia mengisi kuesioner dan mampu membaca dan menulis, serta eksklusi pasien dengan gangguan kejiwaan atau tunarungu.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Lima dimensi pelayanan kefarmasian diukur, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Data primer diperoleh langsung dari pasien melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS Statistics 27. Teknik analisis meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan data dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Seluruh proses penelitian dilakukan di Apotek Desa Blahkiuh selama Februari hingga Maret 2025

dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk informed consent, anonimitas, kerahasiaan data, sukarela, dan tidak merugikan pihak manapun. Penelitian ini bertujuan mendukung peningkatan mutu pelayanan kefarmasian dan menjadi bahan evaluasi bagi apotek dalam memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi Data

##### Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan deskripsi demografis dan sosial-ekonomi dari individu yang menjadi sampel dalam suatu penelitian. Informasi ini penting untuk memahami konteks data dan memastikan bahwa hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara tepat ke populasi yang lebih luas. Analisis karakteristik ini juga berperan penting dalam menjelaskan kemungkinan perbedaan persepsi, sikap, dan perilaku yang ditunjukkan oleh responden terhadap variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dianalisis berdasarkan beberapa kategori utama, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan. Masing-masing karakteristik memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi cara responden merespons suatu fenomena atau layanan, serta berkontribusi dalam memahami keragaman persepsi yang muncul.

##### 3.1.1 Karakteristik responden berdasarkan umur pasien

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 97 responden, diperoleh gambaran mengenai karakteristik responden yang dikelompokkan menurut rentang usia pasien. Rincian informasi tersebut disajikan secara lebih jelas dalam bentuk tabel.

**Tabel 1. Karakteristik pasien berdasarkan umur pasien**

| No | Umur (Tahun) | Jumlah n=97 | %     |
|----|--------------|-------------|-------|
| 1  | 17-27        | 53          | 54,6% |
| 2  | 28-44        | 36          | 37,1% |
| 3  | 45-55        | 8           | 8,2%  |

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 karakteristik pasien yang datang ke Apotek Desa Blahkiuh paling banyak berada pada rentang usia 17–27 tahun, yaitu sebesar 54,6%. Sementara itu,

pasien dengan rentang usia 28–44 tahun sebanyak 37,1%, dan usia 45–55 tahun hanya sebesar 8,2%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada kelompok usia muda dan usia produktif.

##### 3.1.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Menurut data yang terkumpul dari 97 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah n=97 | %     |
|----|---------------|-------------|-------|
| 1  | Perempuan     | 49          | 50,5% |
| 2  | Laki-laki     | 48          | 49,5% |

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 5.4, dari total 97 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas atau sebesar 50,5% merupakan perempuan, sedangkan 49,5% adalah laki-laki. Meskipun perbedaannya relatif kecil, proporsi ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam mengakses layanan kesehatan, khususnya kunjungan ke apotek, sedikit lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

##### 3.1.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 97 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden tingkat Pendidikan ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah n=97 | %     |
|----|--------------------|-------------|-------|
| 1  | SMP                | 7           | 7,2%  |
| 2  | SMA                | 61          | 62,9% |
| 3  | Perguruan tinggi   | 29          | 29,9% |

Menurut karakteristik pada tabel 3. , dari total 97 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 62,9%, diikuti oleh responden dengan pendidikan perguruan tinggi sebesar 29,9%, dan sisanya 7,2% berpendidikan SMP. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat pendidikan menengah atas, yang dapat memengaruhi cara mereka dalam memahami dan menilai pelayanan kesehatan yang diterima.

### 3.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 97 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden tingkat Pekerjaan ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

| No | Jenis Pekerjaan  | Jumlah<br>n=97 | %     |
|----|------------------|----------------|-------|
| 1  | Ibu Rumah Tangga | 30             | 30.9% |
| 2  | Pegawai Swasta   | 17             | 17,5% |
| 3  | Wiraswasta       | 18             | 18,6% |
| 4  | Buruh            | 12             | 12,4% |
| 5  | Pelajar          | 20             | 20.6% |

Berdasarkan data pada Tabel 4, dari total 97 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, distribusi pekerjaan mereka adalah sebagai berikut: Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 30,9%, Pelajar 20,6%, Wiraswasta 18,6%, Pegawai Swasta 17,5%, dan Buruh 12,4%. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah Ibu Rumah Tangga, diikuti oleh pelajar dan wiraswasta.

### 3.1.5 Analisis Univariat

Analisis Univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi suatu jawaban responden terhadap variable mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap dimensi-dimensi mutu pelayanan kefarmasian, seperti kehandalan, empati, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh (Mahfusun Bone *et al.*,2024), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara variabel empati, bukti langsung, dan keyakinan terhadap kepuasan pasien di Apotek sebagai berikut:

#### Distribusi Frekuensi *Reliability*

**Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi *reliability***

| No     | <i>Reliability</i> | Frekuensi | %    |
|--------|--------------------|-----------|------|
| 1.     | Sangat tidak puas  | 1         | 1.0  |
| 2.     | Tidak puas         | 3         | 3.1  |
| 3.     | Cukup puas         | 3         | 3.1  |
| 4.     | Puas               | 18        | 18.6 |
| 5.     | Sangat puas        | 72        | 74.2 |
| Jumlah |                    | 97        | 100  |

Berdasarkan Tabel 5, dari 97 responden, mayoritas atau 74,4% menyatakan sangat puas terhadap dimensi *Reliability* dalam pelayanan kefarmasian. Sebanyak 18,6% menyatakan puas, sementara sisanya terbagi antara cukup puas (3,1%), tidak puas (3,1%), dan sangat tidak puas (1,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan kefarmasian yang mereka terima sangat andal dan memenuhi harapan mereka.

Dimensi *Reliability* mencakup keandalan tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi yang akurat, ketepatan waktu dalam pelayanan, serta konsistensi dalam penyediaan obat. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini mencerminkan bahwa apotek atau fasilitas kesehatan telah berhasil membangun kepercayaan pasien melalui pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

#### Distribusi Frekuensi *Responsiveness*

**Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi *responsiveness***

| No    | <i>Responsiveness</i> | Frekuensi | %    |
|-------|-----------------------|-----------|------|
| 1.    | Sangat tidak puas     | 1         | 1.0  |
| 2.    | Tidak puas            | 2         | 2.1  |
| 3.    | Cukup puas            | 20        | 20.6 |
| 4     | Puas                  | 63        | 64.9 |
| 5     | Sangat puas           | 11        | 11.3 |
| Total |                       | 97        | 100  |

Berdasarkan tabel 6 dari 97 responden, mayoritas atau 64,9% menyatakan puas terhadap dimensi *Responsiveness* dalam pelayanan kefarmasian. Sebanyak 11,3% menyatakan sangat puas, sementara sisanya terbagi antara cukup puas (20,6%), tidak puas (2,1%), dan sangat tidak puas (1,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tenaga kefarmasian memberikan pelayanan yang tanggap dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Dimensi *Responsiveness* mencakup kemampuan dan kesiapan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak membuat pasien menunggu lama. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini mencerminkan bahwa apotek atau fasilitas kesehatan telah berhasil memberikan pelayanan yang responsif dan memenuhi harapan pasien.

#### Distribusi Frekuensi *Assurance*

**Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi *assurance***

| No     | Assurance         | Frekuensi | %    |
|--------|-------------------|-----------|------|
| 1.     | Sangat tidak puas | 1         | 1.0  |
| 2.     | Tidak puas        | 1         | 1.0  |
| 3.     | Cukup puas        | 3         | 3.1  |
| 4.     | Puas              | 18        | 18.6 |
| 5      | Sangat puas       | 74        | 76.3 |
| Jumlah |                   | 97        | 100  |

Berdasarkan Tabel 7, dari 97 responden, mayoritas atau 76,3% menyatakan sangat puas terhadap dimensi *Assurance* dalam pelayanan kefarmasian. Sebanyak 18,6% menyatakan puas, sementara sisanya terbagi antara cukup puas (3,1%), tidak puas (1,0%), dan sangat tidak puas (1,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tenaga kefarmasian memberikan pelayanan yang meyakinkan dan dapat dipercaya.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan tenaga kefarmasian dalam meyakinkan kepercayaan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini mencerminkan bahwa apotek atau fasilitas kesehatan telah berhasil membangun kepercayaan pasien melalui pelayanan yang profesional dan sopan.

#### Distribusi Frekuensi *Empaty*

**Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi *empaty***

| No     | <i>Empaty</i>     | Frekuensi | 5%   |
|--------|-------------------|-----------|------|
| 1.     | Sangat tidak puas | 1         | 1.0  |
| 2.     | Tidak puas        | 1         | 1.0  |
| 3.     | Cukup puas        | 3         | 3.1  |
| 4.     | Puas              | 18        | 18.6 |
| 5.     | Sangat puas       | 74        | 76.3 |
| Jumlah |                   | 97        | 100  |

Berdasarkan Tabel 8, dari 97 responden, mayoritas atau 76,3% menyatakan sangat puas terhadap dimensi *Empathy* dalam pelayanan kefarmasian. Sebanyak 18,6% menyatakan puas, sementara sisanya terbagi antara cukup puas (3,1%), tidak puas (1,0%), dan sangat tidak puas (1,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tenaga kefarmasian memberikan perhatian dan

kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan mereka.

Dimensi *Empathy* mencakup jalinan hubungan dan komunikasi yang baik antara tenaga kefarmasian dengan pasien, serta kesediaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan individu pasien. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini mencerminkan bahwa apotek atau fasilitas kesehatan telah berhasil membangun hubungan yang baik dan empatik dengan pasien.

#### Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangible*

**Tabel 9. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tangible**

| No     | <i>Tangible</i>   | Frekuensi | 5%   |
|--------|-------------------|-----------|------|
| 1.     | Sangat tidak puas | 1         | 1.0  |
| 2.     | Tidak puas        | 2         | 2.1  |
| 3.     | Cukup puas        | 7         | 7.2  |
| 4.     | Puas              | 22        | 22.7 |
| 5.     | Sangat puas       | 65        | 67.0 |
| Jumlah |                   | 97        | 100  |

Berdasarkan Tabel 9, dari 97 responden, mayoritas atau 67,0% menyatakan sangat puas terhadap dimensi *Tangible* dalam pelayanan kefarmasian. Sebanyak 22,7% menyatakan puas, sementara sisanya terbagi antara cukup puas (7,2%), tidak puas (2,1%), dan sangat tidak puas (1,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa fasilitas fisik dan penampilan tenaga kefarmasian memenuhi harapan mereka.

Dimensi *Tangible* mencakup aspek-aspek fisik dari pelayanan, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas, serta penampilan dan kerapian tenaga kefarmasian. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini mencerminkan bahwa apotek atau fasilitas kesehatan telah berhasil menyediakan lingkungan yang nyaman dan profesional bagi pasien.

#### 3.1.7 Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh antara satu variabel *independen* (bebas) dengan satu variabel *dependen* (terikat). Dalam penelitian ini, analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara dimensi mutu pelayanan kefarmasian (*reliability*,

*responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pasien di Apotek Desa Blahkiuh.

### 3.1.8 Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi terhadap kepuasan pasien

**Tabel 10. Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi terhadap kepuasan pasien**

| No | Variable Independen | Variable Dependen | Nilai p-value | Kesimpulan       |
|----|---------------------|-------------------|---------------|------------------|
| 1. | Reliability         | Kepuasan pasien   | 0.001         | Signifikan       |
| 2. | Responsiveness      | Kepuasan pasien   | 0.001         | Signifikan       |
| 3. | Asurance            | Kepuasan pasien   | 0.001         | Signifikan       |
| 4. | Empaty              | Kepuasan pasien   | 0.261         | Tidak signifikan |
| 5. | Tangible            | Kepuasan pasien   | 0.025         | Signifikan       |

Berdasarkan hasil uji chi square pada tabel 10, menunjukkan hasil bahwa dimensi reliability dengan nilai signifikan 0,001, dimensi responsiveness dengan nilai signifikan 0,001, dimensi Assurance dengan nilai signifikan 0,001, dimensi empathy dengan nilai signifikan 0,261, dan dimensi tangible dengan nilai signifikan 0,025.

## 3.2 PEMBAHASAN

Hasil olah data karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden berusia 17-27 tahun, yaitu sebesar 54,6%. Sementara itu, pasien dengan rentang usia 28–44 tahun sebanyak 37,1%, dan usia 45–55 tahun hanya sebesar 8,2%.

Kelompok usia 17–27 tahun merupakan fase peralihan dari remaja akhir menuju dewasa awal, yang secara demografis termasuk dalam kategori usia produktif. Pada rentang usia ini, individu umumnya sudah mulai aktif secara sosial maupun ekonomi, seperti sedang menempuh pendidikan tinggi, mulai bekerja, atau membangun kehidupan mandiri.

Menurut Sholikhah *et al.*, (2022), pasien berusia antara 17 dan 27 tahun memiliki persentase tertinggi dalam kunjungan layanan kesehatan. Hal ini didukung oleh kecenderungan individu dalam kelompok usia ini yang lebih terbuka terhadap informasi kesehatan dan lebih proaktif dalam mencari penanganan medis ketika mengalami gangguan kesehatan. Selain itu, Faktor usia juga

diketahui memengaruhi pola pikir dan cara seseorang dalam menilai dan mengambil keputusan, termasuk dalam hal memilih jenis obat, layanan kesehatan, dan pemenuhan kebutuhan farmasi lainnya.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas atau sebesar 50,5% merupakan perempuan, sedangkan 49,5% adalah laki-laki. Responden perempuan cenderung lebih aktif dalam melakukan terapi atau pengobatan dibandingkan responden laki-laki. Hal ini dapat dikaitkan dengan peran sosial perempuan, terutama dalam konteks rumah tangga, di mana mereka umumnya memiliki tanggung jawab lebih besar dalam mengelola kesehatan keluarga. Perempuan, khususnya ibu rumah tangga, sering kali menjadi pengambil keputusan utama dalam pemilihan obat, pengaturan kunjungan ke fasilitas kesehatan, serta pengelolaan kebutuhan medis anggota keluarga.

Menurut hasil penelitian (Putri *et al.*, 2024) yang menyatakan bahwa pelanggan perempuan lebih sering membeli obat ke apotek dengan maksud untuk menunjang kesehatan keluarga. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan keluarga dan lebih aktif dalam mengakses layanan kefarmasian.

Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 62,9%, diikuti oleh responden dengan pendidikan perguruan tinggi sebesar 29,9%, dan sisanya 7,2% berpendidikan SMP.

Tingkat pendidikan seseorang berperan penting dalam membentuk pola pikir, kemampuan berpikir kritis, dan cara menilai suatu layanan. Responden dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap informasi kesehatan, prosedur pelayanan, dan hak-hak mereka sebagai pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Pamungkas 2023), yang menemukan bahwa sebanyak 48,45% responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Penelitian tersebut juga menyoroti bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi pola pikir pasien dalam menilai dan berpikir kritis, termasuk dalam hal tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa hasil bahwa IRT sebanyak 30,9%, Pegawai swasta 17,5%, wiraswasta 18,6%,

buruh 12,4%, dan pelajar 20,6%. Ibu Rumah Tangga sebagai responden utama dapat dijelaskan melalui peran mereka dalam keluarga. Ibu Rumah Tangga sering kali bertanggung jawab atas pengelolaan kebutuhan kesehatan keluarga, termasuk pembelian obat dan konsultasi di apotek.

Menurut penelitian oleh (Ade *et al.* 2020), yang menyatakan bahwa pasien yang tidak bekerja menjadi mayoritas dalam penelitian mereka, yaitu sebesar 62,5%. Hal ini menunjukkan bahwa individu yang tidak memiliki pekerjaan tetap, seperti Ibu Rumah Tangga, cenderung lebih aktif dalam mengakses layanan kefarmasian.

Karakteristik responden berdasarkan kunjungan menunjukkan hasil 95,9% telah mengunjungi apotek lebih dari lima kali, sedangkan 4,1% lainnya melakukan kunjungan antara dua hingga lima kali. Tingginya frekuensi kunjungan ini mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek. Frekuensi kunjungan yang tinggi sering kali dikaitkan dengan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tertentu.

Menurut penelitian oleh (Laela Pazri *et al.*, 2023), jumlah kunjungan pasien dapat digunakan sebagai salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di farmasi. Semakin tinggi frekuensi kunjungan menunjukkan loyalitas pasien, yang biasanya didasarkan pada pengalaman positif sebelumnya dalam menggunakan jasa pelayanan kefarmasian.

Dimensi *Reliability* mencakup keandalan tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi yang akurat, ketepatan waktu dalam pelayanan, serta konsistensi dalam penyediaan obat. Menurut penelitian Handayani *et al.* (2024) pada Apotek Rafa Farma Surabaya menunjukkan hasil serupa, di mana 76% responden menyatakan sangat puas terhadap aspek *reliability*, khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan dan akurasi informasi obat yang diberikan. Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwa “tingkat keandalan pelayanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien serta loyalitas konsumen”.

Dimensi *Responsiveness* mencakup kemampuan dan kesiapan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak membuat pasien menunggu lama. Menurut penelitian Handayani *et al.* (2024) di Apotek Rafa Farma Surabaya juga mengungkapkan bahwa dimensi *Responsiveness* mendapatkan skor kepuasan yang tinggi, mencapai 68%, dengan pasien merasa puas terhadap kecepatan pelayanan

dan kesiapan staf dalam menjawab pertanyaan serta memberikan solusi.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan tenaga kefarmasian dalam meyakinkan kepercayaan pasien. Menurut penelitian Handayani *et al.* (2024) di Apotek Rafa Farma Surabaya, yang menemukan bahwa aspek *Assurance* mendapatkan skor kepuasan tertinggi, yakni 78%, dengan pasien merasa yakin terhadap kompetensi tenaga kefarmasian dan pelayanan yang ramah.

Dimensi *Empathy* mencakup jalinan hubungan dan komunikasi yang baik antara tenaga kefarmasian dengan pasien, serta kesediaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan individu pasien. Menurut penelitian Handayani *et al.* (2024) di Apotek Rafa Farma Surabaya yang melaporkan bahwa dimensi *Empathy* memperoleh skor kepuasan sebesar 77%, menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian mampu menciptakan suasana komunikasi yang hangat dan bersahabat dengan pasien.

Dimensi *Tangible* mencakup aspek-aspek fisik dari pelayanan, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas, serta penampilan dan kerapian tenaga kefarmasian. Menurut penelitian Dewi *et al.* (2024) di Apotek Prima Sehat Jakarta menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien, dengan tingkat kepuasan sebesar 70%. Penelitian tersebut menekankan bahwa fasilitas fisik yang bersih, terawat, serta pelayanan yang ramah dari petugas apotek berkontribusi besar terhadap citra positif apotek.

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh antara satu variabel *independen* (bebas) dengan satu variabel *dependen* (terikat). Berdasarkan hasil penelitian, lima dimensi utama dalam model SERVQUAL *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* menunjukkan pengaruh yang bervariasi terhadap kepuasan pasien. Dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Tangible* terbukti memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien, dengan nilai p-value masing-masing < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang andal, tanggap, memberikan jaminan rasa aman, serta didukung fasilitas fisik yang memadai, sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian-penelitian pendukung seperti oleh Nuraini (2024), menegaskan pentingnya keandalan, kecepatan respons, dan jaminan pelayanan dalam sektor kesehatan.

Sebaliknya, dimensi *Empathy* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan

pasien ( $p = 0,261$ ), yang mengindikasikan bahwa perhatian personal dan kepedulian dari tenaga kesehatan dalam konteks penelitian ini belum cukup berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien. Temuan ini menggarisbawahi perlunya peningkatan kualitas dalam hal empati tenaga kesehatan, agar pelayanan menjadi lebih menyeluruh dan sesuai dengan harapan pasien. Secara keseluruhan, keempat dimensi signifikan tersebut perlu terus diperkuat, sementara dimensi empati dapat menjadi fokus pengembangan ke depan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Desa Blahkiuh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 17–27 tahun (54,6%), berjenis kelamin perempuan (50,5%), berpendidikan SMA (62,9%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (30,9%), dan telah berkunjung lebih dari lima kali (95,9%). Hasil uji univariat dan bivariat menunjukkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan apotek, seperti reliability, responsiveness, dan assurance, memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien. Saran yang dapat diberikan, yakni Apotek Desa Blahkiuh diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan non-medis, terutama kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan kemudahan akses, agar semakin dipercaya masyarakat; masyarakat diharapkan mendukung terciptanya pelayanan optimal dengan bersikap ramah, komunikatif, serta memberikan informasi obat yang jelas; dan peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan lokasi serta mempertimbangkan metode campuran (mix method) untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ade, R. N., *et al.* (2020). Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Farmasi*, 3(1), 45–52.
- Dinkes Badung. (2023). *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Badung 2022*. 100.
- Dewi, R. A., Santoso, D., & Fitriani, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Prima Sehat Jakarta. *Jurnal Ilmu Farmasi Indonesia*, 12(1), 33–40.
- Handayani, N., Sari, D. P., & Wibowo, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Rafa Farma Surabaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 45–53.
- Laela Pazri, Embriana Dinar Pramestyani, & Masita Sari Dewi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Pharmacy Journal*, 4(1), 45–52.
- Mahesa Adi Wardana, I. G. N. K., Wiwin Andayani, K., & Anom Purwa Winaya, I. N. (2024). Pemanfaatan Mata Air Duku Blahkiuh Untuk Sistem Pelayanan Air Terintegrasi. *Jurnal Sumber Daya Air*, 20(1), 1–16.
- Mahfusun Bone, Ulmiah Khatifah, La Djabo Buton, & Bai Athur Ridwan. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 3(2), 78–86.
- Nuraini, S. (2024). *Pengaruh Dimensi Keandalan (Reliability) dalam Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada.
- Pamungkas, D. S. J., Wardani, R. S., & Rusmitasari, H. (2023). Hubungan pendidikan dan mutu pelayanan dengan kepuasan (Studi pada pasien rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5, 1155–1163.
- Permenkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Apotek. Jakarta.
- Sholikhah, D., Putri, Y., & Anwar, H. (2022). Analisis Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia dalam Mengakses Layanan Kesehatan di Fasilitas Publik. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 231–240.
- Wardani, B. K., & Wahyuningsih, S. S. (2021). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Berkah Santosa Klaten. *Indonesian Journal on Medical Science*, 8(2), 189–194.