

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEEN DI APOTEK ADAPOTEK DAERAH DENPASAR

(FORMAT JUDUL: CALIBRI, HURUF KAPITAL, UKURAN HURUF 14, **BOLD**, CENTER, SPASI ANTAR BARIS SINGLE)

Gede Trima Yasa¹, Ni Putu Ayu Deviana Gayatri², Yolanda Wibowo³

¹Prodi S1 Farmasi Klinis Komunitas, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang
Persada

Jalan Gatot Subroto Barat No. 466A, Denpasar, Indonesia

² Prodi S1 Farmasi Klinis Komunitas, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang
Persada

Jalan Gatot Subroto Barat No. 466A, Denpasar, Indonesia

³ Prodi S1 Farmasi Klinis Komunitas, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang
Persada

Jalan Gatot Subroto Barat No. 466A, Denpasar, Indonesia

e-mail: yolandawibowo6@gmail.com ¹

Received : Juni, 2025	Accepted : Oktober, 2025	Published : Oktober, 2025
-----------------------	--------------------------	---------------------------

Abstract

Pharmacies are the closest pharmaceutical service facilities to the community, playing a crucial role in the procurement, storage, and dispensing of medications, as well as providing medication information (Ministry of Health of the Republic of Indonesia, 2016). The high preference of patients for the nearest pharmacy (Sujono et al., 2020) and the need for medications indicate the importance of optimal pharmaceutical services, including Medication Information Services (MIS). This study aims to evaluate respondent characteristics and analyze the relationship between pharmacy service quality based on five dimensions (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible) and patient satisfaction at the Denpasar Regional Pharmacy. This study uses a descriptive observational design to describe the level of satisfaction with services at the Denpasar Regional Pharmacy. Data were collected from 95 respondents who were pharmacy patients. Data analysis includes a description of respondent characteristics and correlation tests to determine the relationship between service quality dimensions and patient satisfaction. Respondent characteristics showed that the majority were aged 17–27 years (54.6%), male (63.8%), high school educated (62.9%), and self-employed (54.3%). Most respondents (95.9%) had visited more than five times. The correlation analysis results showed that the dimensions of Responsiveness ($p=0.003$) and Assurance ($p=0.001$) had a significant relationship with patient satisfaction. Meanwhile, the dimensions of Reliability ($p=0.998$), Empathy ($p=0.999$), and Tangible ($p=0.992$) were not significantly correlated with patient satisfaction. The characteristics of consumers at Adapotek Daerah Denpasar are dominated by young age, male gender, high school education, and entrepreneurship with high visit frequency. Service quality aspects such as responsiveness (speed and willingness to help) and assurance (guarantee of trust and knowledge) significantly influence patient satisfaction. However, the dimensions of reliability, empathy, and tangibles do not show significant correlations, indicating that these aspects may require further attention to enhance overall patient satisfaction.

Keywords: *pharmacy, service quality, patient satisfaction, pharmaceutical services.*

Abstrak

Apotek merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian terdekat dengan masyarakat, berperan penting dalam pengadaan, penyimpanan, dan penyerahan obat, serta penyediaan informasi obat (Kemenkes RI, 2016). Tingginya preferensi pasien terhadap apotek terdekat (Sujono dkk., 2020) dan kebutuhan akan obat-obatan mengindikasikan pentingnya pelayanan kefarmasian yang optimal, termasuk Pelayanan Informasi Obat (PIO). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi karakteristik responden dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan apotek berdasarkan lima dimensi (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible) terhadap kepuasan pasien di Adapotek Daerah Denpasar. Penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Adapotek Daerah Denpasar. Data dikumpulkan dari 95 responden yang merupakan pasien apotek. Analisis data meliputi deskripsi karakteristik responden dan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Karakteristik responden menunjukkan mayoritas berusia 17-27 tahun (54,6%), berjenis kelamin laki-laki (63,8%), berpendidikan SMA (62,9%), dan berprofesi sebagai wiraswasta (54,3%). Sebagian besar responden (95,9%) telah berkunjung lebih dari lima kali. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness ($p=0,003$) dan Assurance ($p=0,001$) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, dimensi Reliability ($p=0,998$), Empathy ($p=0,999$), dan Tangible ($p=0,992$) tidak berkorelasi secara signifikan dengan kepuasan pasien. Karakteristik konsumen di Adapotek Daerah Denpasar didominasi oleh usia muda, laki-laki, berpendidikan SMA, dan wiraswasta dengan frekuensi kunjungan yang tinggi. Aspek kualitas pelayanan seperti responsiveness (kecepatan dan kesediaan membantu) dan assurance (jaminan kepercayaan dan pengetahuan) secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Namun, dimensi reliability, empathy, dan tangible tidak menunjukkan korelasi signifikan, menunjukkan bahwa aspek-aspek ini mungkin perlu perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kata kunci: apotek, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian.

1. PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana atau tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau yang disebut dengan pemberian informasi obat (Kemenkes RI, 2016). Apotek merupakan unit pelayanan kesehatan kefarmasian terdekat dengan lingkungan masyarakat dan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan optimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sujono dkk., (2020) yang menyatakan bahwa sebesar 87,2% pasien yang berkunjung ke apotek memilih terdekat dari rumah. Penelitian Dysyandi, dkk (2019), sebesar 52% responden pasien datang ke apotek untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dengan membeli obat-obatan, baik membeli obat resep dan swamedikasi diaman pelayanan ini disebut sebagai pelayanan kefarmasian (Meila, 2020).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan

farmasi dengan maksud mencapai hasil yang diinginkan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian terdiri dari Pelayanan Informasi Obat (PIO), swamedikasi atau konseling. Pelayanan informasi obat sangat diperlukan, terlebih lagi banyak pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai tentang obat yang digunakan (Tjahyadi, 2018).

Pelayanan informasi obat ditunjukan untuk meningkatkan hasil terapi dengan memaksimalkan penggunaan obat-obatan yang tepat (Tjahyadi, 2018). Salah satu manfaat dari pelayanan informasi obat adalah meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat yang rasional oleh pasien sehingga kematian dan kerugian, biaya maupun hilangnya produktivitas dapat ditekan (Dianita dkk, 2019).

Kepuasan pasien merupakan sebuah perasaan yang dirasakan pasien setelah membandingkan antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan apa yang dirasakan. Pasien merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau melebihi harapan pasien. Berdasarkan penelitian yang

dilakukan oleh Putri (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh yang penting terhadap hubungan apotek dengan pasien sehingga dapat memberikan rasa percaya diri kepada pasien untuk pembelian ulang, rekomendasi antar pasien dan meningkatkan kesetiaan pelanggan yang tinggi kepada apotek (Putri, 2017).

Penelitian sebelumnya dilakukan di Jakarta pada tahun 2003 terlihat bahwa 98,5% (n = 67) apotek tidak memenuhi standar pelayanan KIE berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Purwanti *et al*, 2004). Penelitian tentang pelayanan kefarmasian telah dilakukan oleh Rosita (2012), hasil yang didapat adalah dari 11 apotek yang diteliti, terdapat 3 apotek yang termasuk kategori baik, 4 apotek yang termasuk kategori sedang, dan 4 apotek yang termasuk kategori kurang. Sebagian besar (72,72%) apotek-apotek di Kecamatan Semampir masih masuk dalam kategori sedang cenderung kurang dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian. Penelitian lain menyatakan bahwa 58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukrame tidak puas terhadap pelayanan apotek yang didapatkan.

Penelitian lain menyebutkan pelanggan Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan

sangat puas terhadap lokasi dan tata ruang apotek, ketersediaan perbekalan farmasi, waktu pelayanan, dan sikap tenaga kefarmasian dalam pelayanan. Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan secara keseluruhan adalah sangat memuaskan yang artinya pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek Kimia Farma 274 Pamekasan kepada pelanggan sudah baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Alrosyidi, 2020).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Adapotek Daerah Denpasar." Penelitian ini dilakukan di Apotek Adapotek Daerah Denpasar 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. Selain itu, belum pernah ada penelitian sebelumnya yang dilakukan di apotek tersebut, sehingga penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian terkait.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional dan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik responden dalam satu periode waktu tertentu, yang merupakan pasien di Apotek Adapotek Daerah Denpasar, sekaligus mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang berkunjung ke apotek tersebut selama satu bulan, dengan jumlah sekitar 600 pasien. Melalui rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 95 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.

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data diperoleh dengan cara memberikan kuesioner atau wawancara kepada pasien yang mengunjungi

apotek. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan terkait lima dimensi, yaitu sarana fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan/keyakinan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien di Adapotek Daerah Denpasar.

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Adapotek Daerah Denpasar, merupakan salah satu fasilitas kesehatan di wilayah tersebut yang memberikan layanan kefarmasian kepada masyarakat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa apotek ini memiliki jumlah pasien yang cukup banyak untuk menjawab tujuan penelitian. Selain itu, apotek ini juga memiliki pelayanan kefarmasian yang memadai, yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kepuasan pasien secara menyeluruh. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung pada bulan Maret 2025-April 2025.

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 Usia

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 95 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 Responden Berdasarkan Usia

No	Umur (Tahun)	Jumlah n= 95	Persentase %
1	17-27	49	52.1%
2	28-44	44	46,8%
3	45-55	1	1.1%

Berdasarkan karakteristik umur pasien yang datang ke Apotek Adapotek daerah Denpasar paling banyak pada umur 17-27 tahun yaitu sebesar 52,1% memasuki usia produktif.

3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 95 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah n=95	Persentase %
1	Perempuan	35	36,2%
2	Laki-laki	60	63,8%

Menurut data dari 95 responden tersebut, mayoritas atau 63,8% adalah laki-laki, sedangkan minoritas atau 36,2% adalah perempuan, responden laki-laki umumnya memiliki perilaku belanja yang lebih praktis dan langsung pada tujuan.

3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 95 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden tingkat Pendidikan ditunjukkan pada tabel

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah n = 95	Persentase%
1	SMP	3	3,1%
2	SMA	71	75,5%
3	Perguruan tinggi	21	22,3%

Karakteristik Tingkat Pendidikan responden pada tabel 5.5 tersebut, terlihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 3,1%, responden dengan tingkat Pendidikan SMA sebanyak 75,5%, responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 22,3%.

3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 95 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden tingkat Pekerjaan ditunjukkan pada tabel.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah n=95	Persentase%
1	Ibu Rumah Tangga	9	9,6%

2	Pegawai Swasta	15	16%
3	Wiraswasta	51	54,3%
4	Pelajar	19	20,2%

Karakteristik Tingkat Pendidikan responden pada tabel tersebut, terlihat bahwa responden berdasarkan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 54,3%, responden dengan tingkat pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 9,6%, responden dengan tingkat pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 16%, dan responden berdasarkan tingkat pekerjaan Pelajar sebanyak 20,2%.

3.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Apotek

Berdasarkan data yang terkumpul dari 95 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden tingkat Kunjungan ke Apotek ditunjukkan pada tabel

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Apotek

No	Kunjungan ke Apotek	Jumlah n=95	Persentase %
1	Lebih dari 5 kali	67	70,2%
2	Kali ke 2-5 kali	28	29,8%

karakteristik berdasarkan kunjungan apotek responden pada table 5.7 tersebut, terlihat bahwa responden berdasarkan kunjungan lebih dari 5 kali sebanyak 70,2%, responden berdasarkan kunjungan kali ke 2-5 kali sebanyak 29,8%.

3.1.6 Analisis Univariat

Analisis Univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi suatu jawaban responden terhadap variable mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Distribusi Frekuensi Reliability

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Reliability

No	Reliability	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	1	1.1
2.	Tidak puas	1	1.1
3.	Cukup puas	1	1.1
4.	Puas	21	22.1
5.	Sangat puas	71	74.7
Jumlah		95	100

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan *Responsiveness* dari 95 responden berada pada

kategori sangat tidak puas sebanyak 1 orang (1.1%), kategori tidak puas sebanyak 1 orang (1.1%), kategori cukup puas sebanyak 1 orang (1.1%).

Distribusi Frekuensi Responsiveness

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness

No	Responsiveness	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	2	2.1
2.	Tidak puas	1	1.1
3.	Cukup puas	36	37.9
4.	Puas	47	49.5
5.	Sangat puas	9	9.5
Jumlah		95	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan *Responsiveness* dari 95 responden berada pada kategori sangat tidak puas sebanyak 2 orang (2.1%), kategori tidak puas sebanyak 1 orang (1.1%), kategori cukup puas sebanyak 47 orang (49.5%). Dimana dimensi *Responsiveness* merupakan respon atau kesiapan pegawai dalam melayani pasien memberikan pelayanan kesehatan, dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak membuat pasien menunggu lama. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tenaga kefarmasian memberikan pelayanan yang tanggap dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Distribusi Frekuensi Assurance

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Assurance

No	Assurance	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	2	2.1
2.	Tidak puas	1	1.1
3.	Cukup puas	36	37.9
4.	Puas	9	9.5
5.	Sangat puas	47	49.5
Jumlah		95	100

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan *Assurance* dari 95 responden berada pada kategori sangat tidak puas sebanyak 2 orang (2.1 %), kategori tidak puas sebanyak 1 orang (1.1 %), kategori cukup puas sebanyak 36 orang (37.9%) kategori puas sebanyak 9 orang (9.5%), kategori sangat puas sebanyak 47 orang (49.5%),. Dimensi *Assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pasien.

Distribusi Frekuensi *Empaty*

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi *Empaty*

No	<i>Empaty</i>	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	2	2.1
2.	Tidak puas	2	1.1
3.	Cukup puas	1	1.1
4.	Puas	17	17.9
5.	Sangat puas	73	76.8
Jumlah		95	100

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan *Empaty* dari 95 responden berada pada kategori sangat tidak puas sebanyak 2 orang (2.1 %), kategori tidak puas sebanyak 2 orang (2.1 %), kategori cukup puas sebanyak 1 orang (1.1%) kategori puas sebanyak 17 orang (17.9%), kategori sangat puas sebanyak 73 orang (76.8%), Dimensi *Empaty* mencakup jalinan hubungan dan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pasien, hasil menunjukan bahwa distribusi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien paling banyak yaitu responden merasa sangat cukup puas terhadap dimensi *Empaty*.

Distribusi Frekuensi *Tangible*

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible*

No	<i>Tangible</i>	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	1	1.1
2.	Tidak puas	3	3.2
3.	Cukup puas	3	3.2
4.	Puas	26	27.4
5.	Sangat puas	62	65.3
Jumlah		95	100

Berdasarkan tabel 10. dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan *Tangible* dari 95 responden berada pada kategori sangat tidak puas sebanyak 1 orang (1.1 %), kategori tidak puas sebanyak 3 orang (3.2 %), kategori cukup puas sebanyak 3 orang (3.2%) kategori puas sebanyak 26 orang (27.4%), kategori sangat puas sebanyak 62 orang (65.3%),. Dimensi *Tangible* merupakan menggambarkan tampilan fisik apotek, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan kedisiplinan pegawai. Berdasarkan tabel di atas responden merasa cukup puas dalam dimensi *Tangible*.

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 Adapotek daerah Denpasar.

Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi terhadap kepuasan pasien

Tabel 11. Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi terhadap kepuasan pasien

No	<i>Variable Independen</i>	<i>Variable Dependen</i>	Nilai <i>p-value</i>	Kesimpulan
1.	<i>Reliability</i>	Kepuasan pasien	0.998	Tidak Signifikan
2.	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan pasien	0.003	Signifikan
3.	<i>Assurance</i>	Kepuasan pasien	0.001	Signifikan
4.	<i>Empaty</i>	Kepuasan pasien	0.999	Tidak signifikan
5.	<i>Tangible</i>	Kepuasan pasien	0.992	Tidak Signifikan

Berdasarkan hasil uji chi square pada tabel 11,menunjukan hasil bahwa dimensi *reliability* dengan nilai 0,998, dimensi *responsiveness* dengan nilai 0,003, dimensi *Assurance* dengan nilai 0,001, dimensi *empaty* dengan nilai 0,999, dan dimensi *tangible* dengan nilai 0,992.

3.2 Pembahasan

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.

Aktivitas yang padat dan mobilitas yang tinggi pada kelompok usia ini dapat meningkatkan kebutuhan mereka terhadap pelayanan kesehatan, baik untuk pengobatan maupun untuk menjaga kebugaran.

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, tingkat literasi digital yang tinggi pada kelompok ini memungkinkan mereka lebih cepat memperoleh informasi mengenai gejala, pengobatan, serta tempat pelayanan kesehatan seperti apotek.

Dengan demikian, tingginya persentase kunjungan pasien berusia 17–27 tahun di Apotek Adapotek Daerah Denpasar mencerminkan peran aktif kelompok usia produktif dalam menjaga kesehatan dan mencari solusi terhadap masalah kesehatan mereka. Temuan ini juga menjadi pertimbangan penting bagi pengelola apotek untuk menyesuaikan strategi pelayanan, seperti penyediaan informasi obat yang lebih komunikatif dan penggunaan platform digital untuk menjangkau kelompok usia ini secara lebih efektif (Yuliana *et al.*, 2020).

Menurut data dari 95 responden tersebut, mayoritas atau 63,8% adalah laki-laki, sedangkan minoritas atau 36,2% adalah perempuan, responden laki-laki umumnya memiliki perilaku belanja yang lebih praktis dan langsung pada tujuan. Mereka cenderung tidak

mencari informasi terlalu mendalam seperti perempuan dan lebih cepat mengambil keputusan, sehingga lebih sering melakukan pembelian langsung di apotek saat membutuhkan obat, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermawan, A. (2020).

Banyaknya studi sosial dan kesehatan mengatakan bahwa gender memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pencarian pengobatan (*health-seeking behavior*). Perempuan biasanya memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi serta lebih terbuka terhadap informasi medis dibandingkan laki-laki. Sebaliknya, laki-laki cenderung menunda pengobatan dan hanya datang ke fasilitas kesehatan saat kondisi sudah cukup parah. Hal ini berkaitan pula dengan norma sosial dan budaya yang mendorong laki-laki untuk tampak kuat dan tidak menunjukkan kelemahan, termasuk dalam hal kesehatan.

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. Mereka juga lebih mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diterima dan menyampaikan umpan balik yang konstruktif.

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 .

Menurut karakteristik Tingkat Pendidikan responden pada tabel 5.6 tersebut, terlihat bahwa responden berdasarkan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 54,3%, responden dengan tingkat pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 9,6%, responden dengan tingkat pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 16%, dan responden berdasarkan tingkat pekerjaan Pelajar sebanyak 20,2%.

Penelitian oleh González-Padilla et al. (2023) menunjukkan bahwa keputusan belanja wiraswasta sangat dipengaruhi oleh emosi. Emosi positif seperti antusiasme terhadap produk baru dapat mendorong pembelian impulsif tanpa evaluasi menyeluruh terhadap manfaat dan biaya.

Meskipun wiraswasta umumnya memiliki literasi keuangan yang lebih tinggi dibandingkan pekerja bergaji tetap, hal ini tidak selalu mencegah perilaku belanja berlebihan. Studi oleh Purwaningtyas dan Sari (2025) menemukan bahwa adopsi pembayaran digital dan kurangnya pengendalian diri dapat meningkatkan perilaku konsumtif, bahkan di kalangan individu dengan literasi keuangan tinggi.

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.

Selain itu, penelitian oleh (Wahyu 2020) menyebutkan bahwa masyarakat cenderung memilih melakukan swamedikasi atau pengobatan mandiri untuk menangani penyakit ringan karena alasan seperti fasilitas kesehatan yang jauh, biaya yang tinggi, atau ketakutan terhadap dokter. Dalam konteks ini, apotek menjadi pilihan utama karena kemudahan akses dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

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. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini mencerminkan bahwa apotek atau fasilitas kesehatan telah berhasil membangun kepercayaan pasien melalui pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Menurut penelitian (Putri et al., 2024) di Apotek X, yang menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* memiliki nilai gap negatif (-0,0367), menandakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap keandalan pelayanan kefarmasian . Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pasien.

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.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri *et al.*, 2024) di Apotek X, yang menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness memiliki nilai gap positif sebesar 0,0150, menandakan adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap daya tanggap pelayanan kefarmasian. Hal ini menekankan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang responsif untuk memenuhi harapan pasien.

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.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Handayani *et al.*, 2024) di RSUD Sukamara, yang menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* memperoleh skor rata-rata 1.188 dengan persentase 82,97%, yang termasuk dalam kategori "sangat puas". Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan yang meyakinkan untuk memenuhi harapan pasien.

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.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawati *et al.*, 2023) di Apotek X Lumajang, yang menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* memperoleh skor rata-rata 84,70%, yang termasuk dalam kategori "sangat puas". Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan yang empatik untuk memenuhi harapan pasien.

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.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawati *et al.*, 2023) di Apotek X Lumajang, yang menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* memperoleh skor rata-rata 84,53%, yang termasuk dalam kategori "sangat puas". Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas fasilitas fisik dan penampilan tenaga kefarmasian untuk memenuhi harapan pasien.

Selain itu, penelitian oleh (Kusumawati *et al.*, 2023) di Apotek Gelora Medika menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* memperoleh skor rata-rata 77,66%, yang termasuk dalam kategori "sangat puas". Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dari segi fasilitas fisik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara beberapa dimensi SERVQUAL yaitu Reliability, Empathy, dan Tangible dengan kepuasan pasien, masing-masing ditunjukkan dengan nilai p-value sebesar 0,998, 0,999, dan 0,992. Meskipun dimensi-dimensi ini secara teoritis sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas seperti keandalan pelayanan, perhatian personal, serta bukti fisik pelayanan penelitian ini menunjukkan bahwa ketiganya belum memberikan pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pasien. Kemungkinan ketidaksignifikan ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah sampel, kurang tepatnya metode pengukuran, atau instrumen kuesioner yang tidak sepenuhnya merepresentasikan variabel yang diukur.

Sebaliknya, dimensi Responsiveness dan Assurance menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Responsiveness, yang mencerminkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, terbukti memiliki pengaruh nyata dengan nilai p-value sebesar 0,007 dan 0,009 dalam beberapa penelitian sebelumnya. Sementara itu, dimensi Assurance yang berfokus pada kemampuan dan sikap petugas dalam menumbuhkan kepercayaan pasien memperoleh nilai p-value sangat rendah (0,001 dan 0,000), mengindikasikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas berusia antara 17 hingga 27 tahun,

yaitu sebesar 54,6%. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan dengan persentase 50,5%. Dilihat dari tingkat pendidikan, responden terbanyak berasal dari jenjang SMA, yaitu sebesar 62,9%. Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden merupakan wiraswasta dengan persentase 30,9%. Adapun frekuensi kunjungan, sebagian besar responden tercatat telah berkunjung lebih dari lima kali, yaitu sebesar 95,9%.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 95 responden didapatkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* memberikan korelasi atau hubungan yang signifikan ini dapat dilihat dari nilai uji korelasi yang kurang dari 0,05 yaitu 0,003 untuk nilai *responsiveness* dan 0,001 untuk nilai *assurance*. Sedangkan untuk dimensi *reliability*, *empathy*, dan *tangible* tidak berkorelasi secara signifikan dengan nilai 0,998, 0,999 dan 0,992.

DAFTAR PUSTAKA

Alrosyidi, M. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan*. Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, 7(3), 201–210.

Dianita, R., Nurhidayah, I., & Saputri, A. (2019). *Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepatuhan dan Rasionalitas Penggunaan Obat pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Ilmu Kefarmasian, 15(1), 55–63.

Disyandi, D., Hidayat, A., & Suryani, N. (2019). *Perilaku Konsumen dalam Memilih Apotek di Wilayah Perkotaan*. Jurnal Farmasi Indonesia, 10(1), 45–51.

González-Padilla, D. A., Pérez-Medina, J. A., & López-Ramos, V. M. (2023). *The Role of Emotion in Consumer Decision Making: A Study on Self-Employed Individuals*. Journal of Behavioral Economics, 18(1), 55–67.

- Handayani, S., Putra, R. A., & Lestari, M. D. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Metode SERVQUAL di RSUD Sukamara*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 134–145.
- Hermawan, A. (2020). *Perbedaan Perilaku Pembelian Obat Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Wilayah Perkotaan*. *Jurnal Psikologi dan Kesehatan*, 5(1), 88–95.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kurniawati, R., Fatmawati, N., & Sari, D. N. (2023). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan SERVQUAL di Apotek X Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Klinik*, 10(2), 150–158.
- Kusumawati, L., Santoso, A., & Nugroho, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Gelora Medika*. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(1), 90–98.
- Laela Pazri, N., Wulandari, A., & Hartini, S. (2023). *Hubungan Antara Frekuensi Kunjungan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas*. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 11(2), 102–110.
- Meila, S. D. (2020). *Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien pada Apotek di Kota Y*. *Jurnal Penelitian Farmasi dan Klinik*, 8(1), 25–32.
- Pamungkas, R. (2023). *Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 33–41.
- Purwaningtyas, R., & Sari, M. (2025). *Literasi Keuangan dan Perilaku Konsumtif pada Pengguna Pembayaran Digital di Kalangan Wiraswasta*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 4(1), 20–30.
- Purwanti, R., Susanti, H., & Marsetyo, M. (2004). *Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Apotek di Jakarta*. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 1(2), 45–51.
- Purwanti, R., Susanti, H., & Marsetyo, M. (2004). *Evaluasi Pelayanan KIE di Apotek Wilayah Jakarta*. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 1(2), 45–51.
- Putri, A. D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kota Surakarta*. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 4(2), 115–123.
- Putri, D. A., Widodo, T. W., & Safitri, N. (2024). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan SERVQUAL di Apotek X*. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 11(1), 77–85.
- Rosita, Y. (2012). *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Semampir*. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan*, 5(3), 120–126.
- Sholikhah, N., Pratiwi, R. A., & Suhendar, D. (2022). *Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia dan Kunjungan di Fasilitas Kesehatan*. *Jurnal Epidemiologi Kesehatan*, 9(2), 88–95.
- Sujono, R., Pratiwi, I. N., & Ramadani, A. (2020). *Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Apotek oleh Konsumen di Kota X*. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 7(2), 112–118.
- Tjahyadi, R. (2018). *Peran Apoteker dalam Pelayanan Informasi Obat di Apotek*. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 5(2), 97–104.
- Wahyu, A. (2020). *Perilaku Swamedikasi Masyarakat dalam Mengatasi Penyakit Ringan*. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan*, 6(1), 40–48.
- Yuliana, E., Saputra, B. D., & Anjani, N. P. (2020). *Strategi Komunikasi Pelayanan Apotek Berbasis Digital di Kalangan Usia Produktif*. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 8(1), 55–64.