



## HUBUNGAN KARAKTERISTIK SOSIODEMOGRAFI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X KOTA SORONG

**Diah Wulandari<sup>1</sup>, Angga Bayu Budiyanto<sup>2</sup>, Lukman Hardia<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong  
lukman@unimudasorong.ac.id

---

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor sosiodemografi pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, serta jarak tempuh) dengan kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek X Kota Sorong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif *observasional* dengan desain *cross-sectional* dan melibatkan 181 responden yang dipilih melalui teknik *total sampling* pada periode September - Oktober 2025. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah melewati uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis dengan *Chi-square*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, serta jarak tempuh tidak menunjukkan keterkaitan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian ( $p > 0,05$ ). Sementara itu, variabel pendapatan menunjukkan hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan ( $p = 0,01$ ). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien pada lima dimensi *Servqual* berada pada kategori sangat puas, terutama pada dimensi penampilan, perhatian, dan jaminan. Temuan ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek X Kota Sorong sudah sangat baik, namun terdapat perbedaan persepsi kepuasan pada pasien dengan tingkat pendapatan berbeda. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Sosiodemografi, Apotek.*

### **Abstract**

*This study aims to determine the relationship between patient sociodemographic factors (age, gender, education, occupation, income, and travel distance) with satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy X, Sorong City. This study used a quantitative observational approach with a cross-sectional design and involved 181 respondents selected through a total sampling technique in the period September - October 2025. Data collection was carried out using a questionnaire that had passed validity and reliability tests, and then analyzed using the chi-square. The results of the analysis showed that the variables of gender, age, education, occupation, and travel distance did not show a significant relationship with the level of satisfaction with pharmaceutical services ( $p > 0.05$ ). Meanwhile, the income variable showed an important relationship with the level of satisfaction ( $p = 0.01$ ). Overall, the level of patient satisfaction on the five dimensions of Servqual was in the very satisfied category, especially on the dimensions of appearance, attention, and assurance. These findings illustrate that the quality of pharmaceutical services at Pharmacy X, Sorong City, is already very good, but there are differences in perceptions of satisfaction among patients with different income levels. The results of this study are expected to provide input for pharmacies to continuously improve service quality.*

**Keywords:** *Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Sociodemographics, Pharmacy.*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

\* Corresponding author :

Address : Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 1, Aimas, Kab. Sorong, Prov. Papua Barat Daya

Email : lukman@unimudasorong.ac.id

Phone : 0853-9447-6162

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek penting bagi setiap individu karena berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Layanan Kefarmasian adalah bagian keseluruhan dalam layanan kesehatan yang berfokus pada penggunaan obat secara rasional untuk mencapai hasil terapi yang optimal (Arifiyanti & Djamiludin, 2017). Layanan farmasi merupakan pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab pada pasien atas produk farmasi dengan tujuan mendapatkan hasil yang nyata demi menaikkan kualitas hidup pasien. Layanan farmasi tidak hanya berfokus pada penyiapan obat tetapi juga mencakup layanan farmasi, serta pelayanan farmsi klinik, dimana bertujuan untuk memperbaiki kesejahteraan pasien (Permenkes, 2016).

Layanan farmasi merupakan salah satu layanan kesehatan yang dijamin pemerintah. Apotek adalah salah satu sarana tempat dilakukannya layanan kefarmasian oleh apoteker. Apotek sebagai tempat untuk memberikan layanan farmasi memiliki peran penting dalam menawarkan layanan yang bermutu pada masyarakat. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur dalam menilai kualitas layanan farmasi di apotek. Layanan farmasi yang baik adalah layanan yang berfokus langsung pada penggunaan obat, dengan tujuan memastikan keamanan, efektivitas dan penggunaan obat yang rasional. Pelayanan ini menuntut penguatan pengetahuan dan peran tenaga farmasi dalam proses perawatan pasien sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Ruang lingkup pelayanan kefarmasian mencakup pengelolaan produk farmasi, alat kesehatan sekali pakai, bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik (Permenkes, 2019). Pelayanan resep di apotek merupakan proses penting untuk menjamin bahwa pasien menerima obat yang sesuai dan aman untuk dibunakan. Resep merupakan permohonan tertulis yang berasal dari dokter, dokter gigi, atau dokter hewan kepada apoteker, baik dalam bentuk fisik ataupun digital untuk menyiapkan serta memberikan obat-obatan maupun peralatan medis kepada pasien (Hardia, 2023; Komalawati, 2020; Ulandari et al., 2024).

Kepuasan pasien adalah emosi positif yang muncul dari dalam hati seseorang setelah menerima layanan yang disediakan atau yang dialami secara langsung atau bisa juga diartikan sebagai tingkat kepuasan seorang pelanggan setelah menilai mengevaluasi performa atau hasil yang mereka terima (Andayani, 2021).

Salah satu cara untuk menilai kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*), yaitu pendekatan yang menilai kualitas layanan melalui kuesioner yang disusun untuk melihat penilaian terhadap produk maupun

jasa yang diberikan (Meila et al., 2020). Metode *Servqual* dalam mengukur tingkat kepuasan pasien mencakup lima aspek yaitu, kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), serta penampilan (*tangible*) berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (Putri et al., 2024).

Pelayanan dan kepuasan adalah dua aspek yang saling berkaitan, kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek mencerminkan seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan (Saputri et al., 2023). Kualitas pelayanan yang baik bisa wujud apabila semua pihak yang berkepentingan menunjukkan perhatian dan kepedulian pelayanan tanpa memandang status sosial dan sebaliknya, rasa tidak puas dapat muncul jika pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi mereka (Wani et al., 2023).

Pelayanan kefarmasian perlu dievaluasi secara teratur untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga. Sebagaimana yang dinyatakan oleh (Rusnedy et al., 2025), evaluasi yang dilakukan secara berkala sangat penting karena dapat membantu apotek dalam menemukan kelemahan dalam pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada aspek pelayanan tertentu. Penilaian ini juga menjadi landasan bagi apotek untuk menjaga standar pelayanan yang memenuhi harapan pasien.

Selain itu, (Devi et al., 2024) menjelaskan bahwa kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Jika harapan tidak terpenuhi, pelayanan akan dinilai sebagai kurang berkualitas. Ini menunjukkan bahwa informasi yang jelas tentang obat, ketersediaan obat, serta sikap dari petugas merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan pasien

Karakteristik pasien adalah karakteristik yang diperlukan untuk membedakan antara pasien satu dan lainnya yang meliputi, gender, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, serta jarak tempuh (Efriani et al., 2022). Berdasarkan hasil observasi awal di Apotek X Jupiter Kota Sorong, ditemukan beberapa keluhan dari pasien terkait waktu tunggu dan ketersediaan obat. Kondisi tersebut menandakan adanya kemungkinan ketakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, penelitian ini dilaksanakan untuk menidentifikasi hubungan karakteristik sosiodemografi dan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek X Jupiter Kota Sorong.

## METODE

Studi ini menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif observasional dengan desain *Cross-Sectional* untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang diterima. Populasi studi ini mencakup semua individu yang

mengambil resep di apotek X Jupiter Kota Sorong selama bulan September – Oktober 2025. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan *total sampling*, yaitu seluruh pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dijadikan subjek penelitian. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 181 pasien yang memenuhi kriteria inklusi.

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien berusia 18-65 tahun
- 2) Pasien yang menebus resep di Apotek X Jupiter Kota Sorong
- 3) Pasien setuju untuk mengisi kuesioner
- 4) Pasien yang menerima pelayanan kefarmasian

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang datang dari staf apotek
- 2) Pasien yang tidak mengisi kuesioner sampai selesai.

Instrumen pada studi ini adalah kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama mencakup data sosiodemografi pasien seperti identitas gender, umur, jenjang pendidikan, profesi, tingkat pendapatan, serta jarak tempuh. Bagian kedua menilai tingkat kepuasan pasien terkait layanan farmasi. Sebelum kuesioner di distribusikan kepada partisipan, kuesioner dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 30 orang. Kuesioner dianggap sah jika nilai *r*-hitungnya melebihi *r*-tabel 0,05 dan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan *Chi-square*. Selanjutnya, diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS (Efriani *et al.*, 2022).

Penelitian ini menerapkan pengukuran kepuasan dengan skala likert 3 yaitu:

Tabel 1. Penilaian Skala

Penilaian	Skor
Sangat Puas	3
Cukup Puas	2
Tidak Puas	1

Perhitungan rentang interval pada tingkat kepuasan dilakukan dengan cara menerapkan batas interval serta menginterpretasikan persentase untuk mengetahui penilaian menggunakan metode skor presen (I).

Rumus interval :

$$I = \frac{\text{skor maximal} - \text{skor minimal}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$I = \frac{3 - 1}{3} = 0,67$$

Tabel 2. Range Skala Kepuasan

Penilaian	Nilai Skala Peringkat
Sangat Puas	66,67% - 100%
Cukup Puas	33,34% - 66,66%
Tidak Puas	0% - 33,33%

Sumber: (Fitriani *et al.*, 2024)

Perhitungan hasil presentase hasil didapatkan dengan menggunakan indeks % :

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maximum}} \times 100\%$$

Keterangan :

$\Sigma$  total skor = total dari semua jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\Sigma$  skor maksimal = nilai tertinggi pada skala likert  $\times$  jumlah responden

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan dengan Microsoft Excel, kemudian hasilnya ditampilkan dalam bentuk persentase (Saputri *et al.*, 2023). Analisis data yang diterapkan dalam studi statistik menggunakan uji *chi-square* dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel sosiodemografi dan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek X Jupiter Kota Sorong. Interpretasi data dilihat dari nilai yang diperoleh, jika nilai signifikansinya ( $<0,05$ ) dapat diambil kesimpulan bahwa dua variabel tersebut memiliki hubungan (Listina, 2024).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Data distribusi frekuensi karakteristik partisipan dibagi menjadi 2 dua yaitu karakteristik sosiodemografi (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, perkerjaan, pendapatan dan jarak tempuh) dan pernyataan pasien dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	n (%)
Jenis	– Laki-Laki	86 (47,5%)
Kelamin	– Perempuan	95 (52,5%)
Usia	– Dewasa Muda (18-40 Tahun)	75 (41,4%)
	– Dewasa Tua (41- 65 Tahun)	106 (58,6%)
Pendidikan	– Pendidikan Dasar (SD s/d SMA)	114 (63%)
Terakhir	– Pendidikan Tinggi (Perguruan Tinggi)	67 (37%)
Pekerjaan	– Bekerja	89 (49,2%)
	– Tidak Bekerja	92 (50,8%)
Pendapatan	– Diatas UMR (>Rp.3.393.000)	69 (38,1%)
	– Dibawah UMR (<Rp.3.393.000)	112 (61,9%)
Jarak	– < 5km	135 (74,6%)
Tempuh	– > 5km	46 (25,4%)

Sumber : Data Primer (Olahan Pribadi), 2025.

Pada Tabel 3. sebanyak 86 responden (47,5%) adalah laki-laki, sedangkan 95 responden (52%) adalah perempuan. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta yang berpartisipasi merupakan perempuan. Pada aspek jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebesar 52,5%. Hasil ini sesuai dengan studi yang dilaksanakan (Arini & Kusumayadi, 2023) yang menyatakan bahwa pasien yang paling banyak

melakukan pemeriksaan kesehatan adalah perempuan usia dewasa tua. Penilaian kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh faktor usia, sebab pelayanan yang dianggap lebih efektif biasanya dinilai berbeda oleh individu yang berasa pada kategori usia dewasa tua. Dalam hal ini perempuan lebih memperhatikan keadaan kesehatan yang dapat memburuk akibat penggunaan obat-obatan. Mereka mempunyai akses yang lebih banyak terhadap informasi dibandingkan laki-laki karena perempuan cenderung lebih aktif dan sering terlibat dalam kegiatan sosial daripada laki-laki (Nursanti & R, 2022). Sementara itu, pada kategori umur, dominan pada rentan usia dewasa tua (41-65 tahun) dengan presentase 58,6%. Hal ini dikarenakan pada kelompok usia tersebut mudah mengalami penyakit serta mengakibatkan kualitas hidup menurun atau penurunan sistem imun dan kesehatan (Meila *et al.*, 2020).

Tingkat pendidikan terakhir responden menunjukkan hasil paling banyak pada kategori pendidikan dasar (SD/SMP/SMA) sebanyak 114 (63,0%) orang. Hal ini menunjukkan bahwa latar belakang responden cenderung mempengaruhi cara pandang dan pemahaman informasi kesehatan salah satunya pelayanan kefarmasian. Pengambilan keputusan serta pemanfaatan layanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh jenjang pendidikan yang dimiliki seseorang (Arifin *et al.*, 2019).

Sedangkan dalam hal pekerjaan menunjukkan bahwa kategori tidak berkerja paling banyak dengan jumlah 92 (50,8%). Studi oleh (Juwita *et al.*, 2019) mengungkapkan bahwa status pekerjaan memiliki dampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena individu yang memiliki pekerjaan senderung memiliki ekspetasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Dari **Tabel 3**, partisipan dengan jumlah yang lebih besar pada kelompok pendapatan rendah, hal ini dikarenakan rendahnya tingkat pengetahuan pasien mengenai swamedikasi, padahal melalui swamedikasi penderita bisa menghemat biaya pengobatan tanpa harus ke dokter sehingga dapat menghebat biaya pengeluaran (Juwita *et al.*, 2019). Sedangkan dari hasil penelitian pada **Tabel 3**. Kategori jarak tempuh didapatkan hasil paling banyak 135 (74,6%) responden. Dari hasil ini menunjukkan bahwa jarak tempuh juga mempengaruhi kunjungan pasien ke apotek (Khotimah & Ningsih, 2024).

**Tabel 4.** Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No.	Pertanyaan	F	Kategori
1.	Petugas apotek memberikan informasi obat dan	88,4%	Sangat Puas

2.	Petugas apotek memberikan obat atau produk yang sesuai dengan kebutuhan pasien	89,9%	Sangat Puas
3.	Petugas apotek memberikan penjelasan tentang aturan dan cara pakai obat yang diberikan sesuai resep terhadap pasien	91,5%	Sangat Puas
4.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek.	72,2%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>85,5%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer (Olahan Pribadi), 2025.

Dimensi pertama yaitu dimensi kehandalan, hasil penelitian menunjukkan presentase rata-rata 85,5% menunjukkan bahwa responden mereasa sangat puas, berarti di Apotek X Jupiter Kota Sorong ini petugasnya menyampaikan dengan baik tentang informasi obat, efek samping obat dan cara pemakaian obatnya. Dimensi ini terdiri dari 4 soal, soal nomor 1 didapatkan presentase sebesar 88,4%, soal nomor 2 didapatkan 89,9%, pertanyaan nomor 3 mendapatkan sebesar 91,5% dan pertanyaan nomor 4 mendapatkan sebesar 72,2%. Dimensi ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien pada layanan farmasi di Apotek X Jupiter Kota Sorong tentang cara pakai obat, informasi obat, efek samping obat, aktifitas yang harus dihindari saat mengonsumsi obat dan ketersediaan obat yang diresepkan. Aturan pemakaian obat sangat penting untuk diketahui dan disampaikan kepada pasien agar hasil dari terapi obat dapat optimal dan untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan, seperti sediaan sirup atau suspensi yang perlu dikocok terlebih dahulu, serta penggunaan obat tetes untuk telinga dan tetes hidung (Rizal *et al.*, 2024). Menyediakan informasi mengenai cara pemakaian obat serta fungsinya atau indikasi obat juga sangat diperlukan agar efek terapi obat yang diperoleh dapat maksimal. Konsumsi makanan atau minuman dapat berinteraksi dengan obat-obatan tertentu yang mengakibatkan meningkatnya atau menurunya efek obat dalam tubuh. Oleh karena itu, petugas perlu memastikan informasi ini kepada pasien meskipun tidak terdapat interaksi antara obat yang dikonsumsi dengan makanan atau minuman.

Hasil penelitian kepuasan pasien pada layanan farmasi di Apotek X Jupiter Kota Sorong dalam aspek kehandalan menunjukkan kategori puas. Pasien menyatakan petugas kefarmasian menyampaikan informasi tentang obat yang lengkap serta menggunakan bahasa yang gampang dipahami oleh pasien (Wirastuti *et al.*, 2021).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Penampilan

No.	Pertanyaan	F	Kategori
1.	Kebersihan, kenyamanan dan kerapuhan apotek	91,7%	Sangat Puas
2.	Penampilan petugas apotek sopan, bersih, rapi dan menarik	93,7%	Sangat Puas
3.	Ruang tunggu pasien apotek nyaman	91,0%	Sangat Puas
4.	Penataan obat di apotek terlihat bersih dan rapi	92,4%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>92,2%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer (Olahan Pribadi), 2025.

Dimensi kedua yaitu penampilan, hasil penelitian menunjukkan presentase rata-rata 92,2% membuktikan pernyataan dalam dimensi penampilan ini termasuk ke dalam kategori sangat puas, berarti Apotek X Jupiter Kota Sorong. Menurut (Masyithah & Aminudin, 2021), dimensi penampilan berfokus pada menilai kepuasan pasien terkait layanan farmasi di Apotek X Jupiter Kota Sorong mengenai kebersihan dan terorganisir, kenyamanan area tunggu serta petugas apotek mengenakan pakaian yang bersih dan rapi.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No.	Pertanyaan	F	Kategori
1.	Petugas apotek selalu membantu dan menyelesaikan keluhan atau masalah pasien dengan baik	88,6%	Sangat Puas
2.	Pelayanan resep dilakukan dengan cepat: Racikan $\leq 60$ menit dan $30 \leq$ Non racikan.	87,5%	Sangat Puas
3.	Petugas apotek kebutuhan pasien.	89,1%	Sangat Puas
4.	Petugas apotek memberikan pelayanan transaksi dan pembayaran dengan cepat dan teliti, dan efisien.	91,0%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>89,05%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer (Olahan Pribadi), 2025.

Dimensi ketiga yaitu ketanggapan, hasil penelitian menunjukkan presentase rata-rata 89,05% membuktikan pernyataan dalam dimensi ketanggapan ini termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi ini terdiri dari 4 pertanyaan. Pertanyaan nomor 1 memperoleh presentase 88,6%, pernyataan nomor 2 mendapatkan presentase sebesar 87,5%, pertanyaan nomor 3 mendapatkan presentase 89,1% dan pertanyaan nomor 4 mendapatkan presentase 91,0%. Hal ini dikarenakan respon cepat yang ditunjukkan oleh

petugas Apotek X Jupiter Kota Sorong dalam melayani pasien. Sifat sigap dari petugas apotek dalam menangani layanan dan keluhan pasien membuat pasien merasa lebih tenang selama menerima pelayanan, sehingga hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada layanan yang diterima. Temuan ini sesuai dengan studi (Meila *et al.*, 2020), yang menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan dalam pelayanan farmasi di apotek memberikan bantuan yang cepat serta akurat pada pasien serta menyampaikan informasi yang jelas tentang layanan farmasi.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance)

No.	Pertanyaan	F	Kategori
1.	Apotek menyediakan obat-obatan yang aman, efektif, dan berkualitas tinggi.	92,4%	Sangat Puas
2.	Pasien merasa obat yang diberikan tepat serta sesuai dengan resep.	91,5%	Sangat Puas
3.	Petugas apotek tepat dalam membaca resep dokter yang diberikan pasien.	92,8%	Sangat Puas
4.	Tercantum tanggal kadaluarsa (Expired Date) pada obat.	87,1%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>90,95%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer (Olahan Pribadi), 2025.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) menunjukkan hasil kriteria sangat puas pada seluruh item pernyataan, dimana item ketepatan petugas dalam membaca resep dokter mencapai 92,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa melalui kepercayaan pasien terhadap petugas apotek, berdasarkan evaluasi terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas apotek. Petugas apotek yang memiliki kompetensi dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti pasien. Pasien memerlukan informasi yang akurat serta jelas agar dapat menghindari kesalahan dalam penggunaan obat. Sesuai dengan hasil penelitian (Raising & Erikania, 2019), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien muncul karena petugas apotek dalam melaksanakan layanan yang diberikan serta menjamin kualitasnya. Namun petugas farmasi perlu memperbaiki kembali keterampilan serta keakuratan dalam menyampaikan informasi obat, karena informasi yang keliru dapat menjadi penyebab terjadinya *medication error* pada pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, pelayanan kefarmasian dimulai dengan pelaksanaan dan pengkajian resep, pelayanan resep obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pemantauan terapi obat (PTO) dan monitoring efek samping obat (MESO).

Semua proses tersebut harus dilaksanakan dengan cermat dan baik, sehingga kualitas pelayanan kepada pasien dapat terjaga (Permenkes, 2016).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Perhatian

No.	Pertanyaan	F	Kategori
1.	Petugas apotek memberikan perhatian pada keluhan yang sama serta tulus kepada setiap pasien.	88,6%	Sangat Puas
2.	Petugas apotek memberikan pelayanan kepada setiap pasien tanpa melihat status sosial	93,4%	Sangat Puas
3.	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat.	93,0%	Sangat Puas
4.	Petugas apotek bisa berkomunikasi baik dengan pasien.	94,1%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>92,27%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer (Olahan Pribadi), 2025.

Hasil pada **Tabel 8**. Seluruh item dikategorikan Sangat Puas, item yang mendapatkan skor tertinggi adalah kemampuan petugas apotek berkomunikasi baik dengan pasien mencapai 94,1%, sedangkan perhatian tulus terhadap keluhan yang pasien berada pada persentase tersendah yaitu 88,6%. Temuan sesuai dengan studi (Rusnedy *et al.*, 2025) yang menunjukkan bahwa para petugas apotek memiliki tingkat perhatian yang luar biasa terhadap pasien. Petugas apotek sangat ramah dalam memberikan pelayanan. Mereka sudah sangat baik dalam mendengarkan semua keluhan pasien, serta memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien yang memerlukan hal tersebut. Pada dimensi perhatian, dianggap tidak lagi memerlukan penilaian terhadap layanan. Pelayanan yang dilakukan sudah sangat optimal, namun petugas apotek harus tetap mempertahankan konsistensi dan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Tabel 9. Hubungan Faktor Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Karakteristik Responden	Nilai p-value	Interpretasi	
Jenis Kelamin	0,915 > 0,05	Tidak ada korelasi	ada
Umur	0,460 > 0,05	Tidak ada korelasi	
Pendidikan	0,172 > 0,05	Tidak ada korelasi	
Pekerjaan	0,154 > 0,05	Tidak ada korelasi	
Pendapatan	0,008 < 0,05	Ada korelasi	
Jarak Tempuh	0,849 > 0,05	Tidak ada	

korelasi
Sumber : Data Primer (Olahan Pribadi), 2025.

Berdasarkan hasil analisis *chi-square* dalam studi ini mengindikasikan adanya keterkaitan yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian. Pada **Tabel 9**, menunjukkan hasil pada kategori jenis kelamin tidak memiliki keterkaitan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian. Dengan kata lain, baik pria atau wanita mengalami tingkat kepuasan yang cenderung sama. Sesuai dengan studi yang dilakukan (Raising & Erikania, 2019) yang menunjukkan kepuasan dalam layanan farmasi tidak dipengaruhi oleh perbedaan jenis kelamin, kerena kualitas pelayanan diberikan secara konsisten kepada semua pasien.

Hasil perhitungan menunjukkan nilai  $p=0,460$  ( $p>0,05$ ), yang berarti tidak memiliki keterkaitan yang signifikan antara usia dan tingkat kepuasan pasien. Responden yang berusia muda dan tua memberikan evaluasi yang serupa mengenai mutu layanan. Temuan ini sesuai dengan studi (Faridah *et al.*, 2020) yang menunjukkan bahwa usia tidak selalu berpengaruh pada cara pandang seseorang terhadap kualitas pelayanan apotek.

Hasil analisis *chi-square* mengindikasikan bahwa jenjang pendidikan terakhir tidak memiliki keterkaitan yang berarti dengan tingkat kepuasan. Responden dari latar belakang pendidikan dasar maupun tinggi menampilkan pandangan yang cukup mirip. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilaksanakan oleh (Pratiwi *et al.*, 2024) memperlihatkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki keterkaitan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap layanan apotek. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa semua pasien, terlepas dari tingkat pendidikan rendah atau tinggi dapat memahami informasi terkait obat yang diberikan oleh petugas apotek karena penyampaianya dilakukan dengan cara yang sederhana, sistematis, dan ramah. Dengan demikian, hal ini tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan yang dirasakan.

Kategori pekerjaan menunjukkan hasil bahwa pekerjaan tidak ada keterkaitan signifikan dengan tingkat kepuasan. Responden yang bekerja dan yang tidak bekerja memberikan penilaian yang cukup serupa terhadap pelayanan yang mereka terima. Hasil studi diperkuat (Meila *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa pekerjaan tidak selalu berdampak pada penilaian pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Pendapatan adalah satu-satunya faktor yang menunjukkan hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian ( $p < 0,05$ ). Pasien yang memiliki penghasilan lebih tinggi biasanya mengharapkan pelayanan yang lebih baik, sehingga mereka dapat merasakan kepuasan yang berbeda. Temuan ini sejalan dengan studi (Anfal, 2020) yang mengungkap bahwa keadaan ekonomi

dapat mempengaruhi pandangan dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa jarak tempuh tidak memiliki hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa seberapa dekat apotek tidak berpengaruh besar terhadap penilaian pasien mengenai kualitas layanan yang diterima. Temuan ini sesuai pernyataan (Guswaman *et al.*, 2019), jauh dekat tidak menjadi penghalang bagi pasien untuk memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan yang tersedia.

## SIMPULAN

Kepuasan pasien di Apotek X Kota Sorong berada pada kategori sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian pada seluruh dimensi *servqual*, khususnya pada aspek penampilan, jaminan, ketanggapan, dan kehandalan. Hasil pengujian *chi-square* menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, serta jarak tempuh tidak memiliki keterkaitan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien ( $p>0,005$ ). Sementara itu, variabel pendapatan terbukti memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,008$ ) yang memperlihatkan perbedaan status ekonomi dapat mempengaruhi harapan dan pandangan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas karakteristik sosisodemografi tidak berdampak pada kepuasan pelayanan kefarmasian, kecuali pendapatan yang berfungsi sebagai pembeda dalam pandangan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2).
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 40–45.
- Arifiyanti, A. L., & Djamiludin, R. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016 Adiska. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 3(1), 123–137.
- Arini, H. D., & Kusumayadi, I. W. A. G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan. 5(1), 30–41.
- Devi, Haryanto, Tikirik, W. O., Sahrianti, N., Nursanti, A., Tarnoto, T., & Nasrullah. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Hinua. *Jurnal Ners*, 8(2), 1613–1617.
- Efriani, L., Dewi, K. L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. 06(02), 94–98.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. 9(2).
- Fitriani, D., Nilansari, A. F., & Rosita, M. E. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Unisia 24 Taman Sari. *Jurnal Ilmiah Farmasi Akademi Farmasi*, 7(2), 57–70.
- Guswaman, F., Haryadi, & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 21(4).
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1).
- Khotimaha, K., & Ningsih, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat. 5(2), 690–700.
- Komalawati, V. (2020). Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 1(2), 226–245.
- Listina, O. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek Surana Kecamatan Kedungwuni Tahun 2023. *Bhamada: Jurnal Ilmu Dan Teknologi Kesehatan (E-Jurnal)*, 15(1), 34–43.
- Masyithah, N., & Aminudin. (2021). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek Selaku Farma. 6(2), 28–35.
- Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Pusdokkes Mabes Polri. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29.
- Nursanti, B., & R, E. N. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek K24 Kemakmurhan Depok. *Jurnal Farmamedika*

- (*Pharmamedica Journal*), 7(2), 95–103.
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016*. 85(1), 6.
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019*. 1–23.
- Pratiwi, M., Syamsuri, E., Putri, D. K., & Yulianti. (2024). *Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nanigan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023*. 5(2), 170–177.
- Putri, A. D. M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537–543.
- Raising, R., & Erikania, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2024). Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jurnal Hasi Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 03(02), 58–67.
- Rusnedy, R., Alpatiqa, S. H., Riani, S., Febrina, M., Sandi, N. H., & Aisyah, H. S. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Keluarga 3 Stifar. *Jurnal Ners*, 9(3), 3899–3904.
- Saputri, L. T., Maelaningsih, F. S., Wijanarko, D. A. W., & Amelia, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Model Servqual Di Apotek X Kota Tangerang Selatan. *Farmaseutik*, 3(2).
- Wani, R., Andry, M., & Mayang Sari. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2(April), 38–46.
- Wirastuti, A., Noe, Y. A., & Rahmawati. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek RSIA Ananda Trifa Kota Parepare*. 4(1), 7–14.