

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI BERBASIS SYARIAH DI APOTEK SIROTO SEMARANG

Naniek Widyaningrum^{1*}, Thendi Abdul Arief², Anis Tianingsih³

Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Fakultas Farmasi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang^{1,3}, Magister Farmasi Klinik, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta²

*Corresponding Author : naniek@unissula.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang diperoleh. Swamedikasi merupakan pengobatan sendiri dengan obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter dan memiliki jaminan efektivitas serta keamanan. Konsep syariah menekankan bahwa pelayanan harus diberikan dengan baik dan tidak boleh merugikan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi berbasis syariah di Apotek Siroto Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan rancangan *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden secara *accidental sampling*, yaitu pelanggan yang datang ke Apotek Siroto dan memenuhi kriteria inklusi serta eksklusi. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dimana uji signifikansi dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan nilai *r* hitung dengan *r* tabel, dimana *r* tabel yang diperoleh adalah 0,361, yang dihitung dari $df = n - 2 = 28$, untuk *n* nya senilai 30, dan nilai *alpha*-nya senilai 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Apotek Siroto Semarang mayoritas menyatakan sangat puas berdasarkan indeks kepuasan konsumen. Aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan dinilai sangat baik oleh responden. Selain itu, penerapan konsep syariah dalam pelayanan juga mendapat respons positif dari konsumen, seperti pengingat membaca bismillah sebelum mengonsumsi obat, pelayanan dengan salam, serta sikap jujur dan peduli dari karyawan apotek. Penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip syariah dalam layanan swamedikasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, Apotek Siroto dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya.

Kata kunci : kepuasan konsumen, swamedikasi, syariah

ABSTRACT

*Consumer satisfaction is the perception of customers regarding the quality of service received by comparing expectations with reality. This study aims to assess the level of consumer satisfaction with Sharia-based self-medication services at Siroto Pharmacy in Semarang. This study used a descriptive method with a cross-sectional approach. Data were collected through questionnaire distribution to respondents using an accidental sampling technique, where only customers visiting Siroto Pharmacy and meeting the inclusion and exclusion criteria were selected as samples. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, where this study can be tested for significance by comparing the value of *r* count with *r* table for degree of freedom (df) = $n-2$, where *n* is the number of samples. Furthermore, the number of samples (n) = 30 and the amount of df can be calculated $30 - 2 = 28$, with $df = 28$ and $\alpha 0.05$, r table = 0.361. The results showed that the majority of consumers at Siroto Pharmacy Semarang reported being highly satisfied based on the consumer satisfaction index. Aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence in the services provided were rated very well by respondents. Additionally, the application of Sharia-based principles in services, such as reminding customers to say Bismillah before consuming medication, greeting customers with Islamic salutations, and demonstrating honesty and care, received positive feedback from consumers. This study indicates that the implementation of Sharia principles in self-medication services can enhance consumer satisfaction.*

Keywords : sharia, consumer satisfaction, self-medication

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu layanan kesehatan, termasuk pelayanan swamedikasi di apotek. Konsumen menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman mereka dengan membandingkan harapan terhadap layanan yang diterima. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kecepatan pelayanan, ketepatan informasi yang diberikan, serta kesesuaian produk dengan kebutuhan pelanggan (Diarti et al., 2014). Kepuasan yang dirasakan pasien akan berdampak baik bagi pelayanan apotek, yaitu seperti keramahan karyawan apotek, harga obat yang terjangkau, antrian yang tidak lama, waktu tunggu pengerjaan resep yang tidak lama, pemberian informasi yang jelas seputar obat yang diberikan, dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman (Susilo, 2019). Dalam pelayanan kefarmasian, terutama di lingkungan apotek, layanan yang diberikan tidak hanya sebatas penyediaan obat, tetapi juga edukasi mengenai penggunaannya, keamanan, dan efek samping yang mungkin terjadi.

Swamedikasi merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan, di mana individu berinisiatif untuk mengobati dirinya sendiri dengan obat-obatan yang tersedia secara bebas. Meskipun swamedikasi memiliki keuntungan dalam meningkatkan akses terhadap pengobatan, penggunaannya yang tidak tepat dapat menyebabkan risiko efek samping atau interaksi obat yang merugikan. Oleh karena itu, tenaga farmasi memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pasien mendapatkan informasi yang akurat dan relevan terkait penggunaan obat (Ismail, 2018). Pelayanan swamedikasi di apotek memiliki tahap yang harus dilakukan yaitu pasien assessment, penentuan rekomendasi obat, penyerahan obat dan pemberian informasi obat terhadap pasien. Pengobatan sendiri perlu dilakukan asesmen obat yang digunakan tepat sesuai dengan keluhan dan penyakit yang dialaminya (Muharni et al, 2017).

Dalam konteks pelayanan berbasis syariah, nilai-nilai Islam diterapkan dalam berbagai aspek layanan farmasi, mulai dari kejujuran dalam memberikan informasi obat, memastikan kehalalan produk yang diberikan, hingga menjaga etika dalam interaksi antara tenaga farmasi dan pasien. Prinsip Islam menekankan bahwa pelayanan harus diberikan dengan niat baik dan penuh tanggung jawab, serta tidak boleh merugikan pelanggan dalam bentuk apa pun. Implementasi nilai-nilai ini dalam sistem farmasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan berkontribusi dalam membangun loyalitas pelanggan. Dimensi mutu kepuasan menurut Walyani (2015) meliputi: *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat, dan memuaskan. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan pengetahuan dan sopan santun pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. *Emphaty* (empati) kepedulian dan perhatian khusus pelanggan. *Tangibles* (wujud nyata) yaitu wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan barang-barang komunikasi.

Selain lima dimensi di atas, dalam konsep syariah terdapat prinsip tambahan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni *Al-Rabbaniyyun*, Tuhan menduduki posisi tertinggi dalam penciptaan, pemeliharaan, pengaturan, penguasaan, dan pemilikan sehingga sebagai umat islam cara mengimaninya dengan memberikan pelayanan kepada manusia lainnya secara baik dengan mengimplementasikan (Supardie dkk, 2011). *Akhlaqiyyah* merupakan kebiasaan seseorang, yaitu keadaan jiwa yang telah terlatih, sehingga pada jiwa tersebut benar benar telah melekat sifat-sifat yang melahirkan perbuatan-perbuatan dengan kespontanan maupun kemudahan, dan tidak diperkirakan sebelumnya. *Waqi'iyah* muncul dari ketepatan memformulasikan penginderaan berdasarkan fenomena yang sebenarnya. Perubahan karakter realistik dipicu oleh keadaan genting, perkembangan kebudayaan sosial, dan hancurnya zaman. *Insaniyyah* adalah pengakuan eksistensi Allah Swt., sementara itu, berbagai perintah ritual

seperti shalat, zakat, puasa dan haji bertentangan dengan fitrah manusia. Syariat Islam diciptakan untuk manusia dengan syariat insaniyah, sesuai dengan kapasitasnya tanpa menghiraukan ras, warna kulit tanah air dan status.

Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya aspek syariah dalam pelayanan kesehatan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi berbasis syariah di Apotek Siroto Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi apotek-apotek lain yang ingin menerapkan sistem pelayanan farmasi berbasis syariah serta meningkatkan kualitas layanan mereka agar lebih sesuai dengan nilai-nilai Islam. Implementasi konsep pelayanan farmasi berbasis syariah yang baik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendukung prinsip-prinsip kesehatan masyarakat yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kesejahteraan umat. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti bertujuan untuk menilai kepuasan konsumen terhadap swamedikasi berbasis syariah di Apotek Siroto Semarang.

METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan di Apotek Siroto, Jalan Ngasem Raya Kp. Siroto RT 01/RW 07 Kelurahan Pudak Payung, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. Jenis Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menganalisa data secara mendalam. Perolehan data dari hasil penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden untuk memperoleh data utama penelitian dan melengkapi penjelasan-penjelasan akan penelitian. Populasi adalah keseluruhan subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Apotek Siroto. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, dengan mengambil responden sebagai sampel berdasarkan konsumen atau yang hanya datang ke Apotek Siroto pada waktu tersebut sehingga dapat digunakan sebagai sampel serta memenuhi karakteristik inklusi dan eksklusi dengan sampel 30 responden. Kriteria Inklusi meliputi konsumen muslim/muslimah, laki-laki atau perempuan, konsumen berumur 17-55 tahun, konsumen bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik, konsumen yang bersedia menjadi responden penelitian. Sedangkan Kriteria Eksklusi meliputi: pelanggan non muslim dan pelanggan buta huruf.

Pengumpulan data primer yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah sampel responden yang bisa mewakili seluruh populasi yang akan diteliti berdasarkan metode statistik tertentu. Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden sebagai sampel penelitian, di mana jawaban yang diberikan responden dapat membantu peneliti untuk mendapatkan data empiris/lapangan sehingga mampu memecahkan masalah dalam penelitian dan dapat menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis data penelitian ini menggunakan uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan item yang digunakan. Sebelum kuesioner disebarkan secara resmi untuk memperoleh data utama penelitian, maka dilakukan uji coba (pretest) terhadap 30 responden dengan tujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan pengujian signifikansi diperoleh nilai rtabel yakni 0,361, yang dihitung dari df (*degree of freedom*) = $n - 2 = 28$, untuk n nya senilai 30, dan nilai α -nya senilai 0,05. Suatu indikasi data dikatakan valid yakni mempunyai nilai rtabel tidak lebih dari rhitung dan bernilai positif. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memahami tingkat kekonsistenan instrumen melalui pengukuran yang dilakukan berulang kali dengan kondisi fenomenanya sama. Tingkat reliabilitas suatu instrumen dapat dilihat dari nilai *error* yang dihasilkan, apabila nilai *error* tinggi berarti tingkat reliabilitasnya rendah begitupun sebaliknya. Indikator yang digunakan sebagai penetapan tingkat kereliabelan suatu instrumen yakni nilai *Cronbach's alpha*. Suatu instrumen dikatakan *reliabel* apabila mempunyai nilai *Cronbach's alpha* melebihi 0,06 (Heale & Twycross, 2015).

Pada pengujian reliabilitas jenis *software* yang digunakan untuk memudahkan pengujian yakni SPSS V.16.

Tingkat kepuasan konsumen dihitung menggunakan persentase sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2010). Perhitungan dilakukan dengan rumus berikut: Indeks Kepuasan Konsumen dihitung dengan membagi jumlah skor aktual yang diperoleh dari kuesioner dengan jumlah skor maksimal yang mungkin diperoleh, lalu dikalikan dengan 100 persen. Jumlah skor aktual merupakan total skor yang diberikan oleh responden berdasarkan jawaban mereka, sedangkan jumlah skor maksimal adalah skor tertinggi yang dapat diperoleh dalam kuesioner. Berdasarkan perhitungan tersebut, tingkat kepuasan konsumen dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu: sangat puas (81-100%), puas (61-80%), cukup puas (41-60%), kurang puas (21-40%), dan tidak puas (0-20%). Dengan metode ini, penelitian dapat mengidentifikasi sejauh mana pelayanan swamedikasi berbasis syariah di Apotek Siroto memenuhi harapan pelanggan serta mengidentifikasi aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih optimal.

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi berbasis syariah di Apotek Siroto Semarang. Penyebaran kuesioner sebanyak 50 kuesioner, akan tetapi responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 30 responden.

Kriteria Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (n)	
Usia	17-25 tahun	9
	26-45 tahun	13
	46-65 tahun	8
Jenis	Laki-laki	12
Kelamin	Perempuan	18

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner terhadap responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan usia dewasa.

Kepuasan Konsumen terhadap Swamedikasi

Tabel 2. Pernyataan Tentang kehandalan (*Reliability*)

No	Indikator	Kategori	Keterangan (%)
1	Pelayanan apotek siroto sesuai dengan yang diharapkan konsumen	Sangat puas	90
2	Karyawan apotek siroto dapat berkomunikasi dengan baik	Sangat puas	82,75
3	Karyawan apotek siroto dapat memberi solusi terkait keluhan konsumen	Sangat Puas	93
4	Bahasa yang digunakan karyawan apotek siroto mudah dimengerti	Sangat Puas	82,75

Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan pelayanan terkait kehandalan apotek siroto kepada konsumen.

Tabel 3. Pernyataan Tentang Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Indikator	Kategori	Keterangan (%)
1	Karyawan apotek siroto menawarkan bantuan kepada konsumen	Sangat puas	93
2	Karyawan apotek siroto cepat dalam pelayanan konsumen	Sangat puas	86
3	Karyawan apotek siroto merekomendasikan obat yang sesuai dengan keluhan konsumen	Sangat Puas	83
4	Respon yang diberikan apotek siroto dengan baik jika ada complain dari konsumen	Sangat Puas	93

Dari tabel 3, dapat diketahui bahwa pelayanan yang dirasakan mayoritas responden yang mengatakan sangat puas pada aspek kemampuan ketanggapan karyawan Apotek Siroto dalam melayani pasien.

Tabel 4. Pernyataan Tentang Jaminan (*Assurance*)

No	Indikator	Kategori	Keterangan (%)
1	Obat yang dibutuhkan konsumen selalu tersedia di apotek siroto	Puas	80
2	Obat yang dibutuhkan konsumen memiliki kadaluwarsa yang masih lama	Sangat Puas	100
3	Obat yang tersedia di apotek siroto terjamin kualitasnya	Sangat Puas	86
4	Karyawan apotek siroto mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik	Sangat Puas	86

Dari tabel 4, dapat diketahui bahwa pelayanan yang dirasakan mayoritas responden yang mengatakan sangat puas pada aspek kebutuhan pasien saat pasien berkunjung di Apotek Siroto.

Tabel 5. Pernyataan Tentang Empati (*Emphaty*)

No	Indikator	Kategori	Keterangan (%)
1	Karyawan apotek siroto selalu siap membantu konsumen	Sangat Puas	93
2	Karyawan apotek siroto bersikap jujur	Sangat Puas	83
3	Karyawan apotek siroto menanyakan keluhan kepada konsumen	Sangat Puas	93
4	Konsumen memberikan pengertian dan toleransi jika terjadi kesalahan saat pelayanan	Sangat Puas	86

Dari tabel 5, kepuasan konsumen sangat puas dengan presentase 103% karyawan apotek yang bersikap jujur, menanyakan keluhan konsumen dan membantu apa yang di butuhkan konsumen sedangkan kaonsumen memberi toleransi terhadap karyawan yang melakukan kesalahan mendapatkan presentase 86% yaitu sangat puas.

Tabel 6. Pernyataan Tentang Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Indikator	Kategori	Keterangan (%)
1	Penataan obat yang rapi	Puas	76
2	Karyawan apotek siroto berpakaian rapi dan bersih	Sangat Puas	93
3	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan apotek siroto sangat baik	Sangat Puas	93
4	Apotek memiliki kelengkapan obat-obatan	Puas	76

Dari komponen *tangible* keterangan pasien yang bersedia menjadi responden mengatakan sangat puas dengan karyawan Apotek Siroto yang berpakaian rapi dan kebersihan apotek.

Sedangkan dengan penataan obat yang rapi dan kelengkapan obat responden atau pasien menyatakan puas.

Pelayanan Berbasis Syariah

Tabel 7. Pernyataan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Syariah

No	Indikator	Kategori	Keterangan (%)
Rabbaniyyah			
1	Karyawan apotek siroto menganjurkan membaca bismillah terlebih dahulu sebelum meminum obat	Sangat Puas	93
2	Karyawan apotek siroto selalu mengingatkan kepada konsumen bahwasannya konsumen harus bersabar dan rela karena setiap penyakit pasti ada obatnya (Q.S Yunus ayat 57)	Sangat Puas	95
Akhlaqiyyah			
1	Karyawan apotek mengucapkan salam kepada konsumen	Sangat Puas	90
2	Karyawan apotek mengucapkan “Lekas Sembuh” kepada konsumen setelah melakukan pembelian obat	Sangat Puas	89
Waqi'iyah			
1	Ruang tunggu konsumen yang cukup luas	Sangat Puas	100
2	Apotek menyediakan musholla, tempat parkir yang cukup luas	Sangat Puas	10
Insaniyyah			
1	Karyawan apotek mendengarkan keluhan penyakit konsumen dan memberi solusi pengobatan	Sangat Puas	97
2	Karyawan apotek siroto membedakan konsumen	Puas	62

Pada tabel 7, menunjukkan bahwa komponen rabbaniyah, akhlaqiyyah, waqi'iyah, mayoritas responden mengatakan sangat puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian (tabel 1), mayoritas responden yang mengunjungi Apotek Siroto dan berpartisipasi dalam penelitian ini adalah perempuan dengan rentang usia dewasa (26-45 tahun). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dalam melakukan swamedikasi dibandingkan laki-laki. Salah satu faktor yang mempengaruhi kondisi ini adalah kecenderungan perempuan untuk lebih peduli terhadap kesehatan dirinya dan keluarganya, termasuk dalam memilih dan menggunakan obat secara mandiri. Selain itu, usia dewasa merupakan kelompok yang lebih sadar akan pentingnya kesehatan dan lebih cenderung mencari layanan farmasi yang berkualitas.

Penelitian ini mengukur kepuasan konsumen terhadap lima dimensi utama pelayanan farmasi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Kehandalan dalam pelayanan diukur melalui kemampuan apotek dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan

pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 2), mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan di Apotek Siroto telah memenuhi standar yang diharapkan konsumen. Aspek yang mendapatkan apresiasi tinggi antara lain adalah kejelasan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi, komunikasi yang baik, serta solusi yang diberikan terhadap keluhan pelanggan. Dengan adanya layanan yang handal, konsumen merasa lebih percaya terhadap apotek dan cenderung akan kembali untuk mendapatkan layanan yang sama di masa mendatang.

Ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi ketanggapan mengukur kecepatan dan kesiapan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hasil penelitian (Tabel 3) menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat puas dengan respons yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek Siroto. Konsumen mengapresiasi kecepatan dalam memberikan rekomendasi obat, ketepatan dalam melayani permintaan, serta kesiapan tenaga farmasi dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. Kecepatan dan kesiapan ini sangat penting dalam layanan farmasi karena keterlambatan dalam memberikan informasi atau produk yang dibutuhkan dapat berdampak pada efektivitas pengobatan yang dilakukan oleh konsumen. Jaminan (*Assurance*), jaminan dalam pelayanan farmasi meliputi aspek keamanan, kehalalan, serta kompetensi tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat kepada konsumen. Hasil penelitian (Tabel 4) menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas dengan jaminan yang diberikan oleh Apotek Siroto. Faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan ini antara lain adalah kepastian bahwa obat yang tersedia di apotek memiliki izin edar resmi, kualitas obat yang terjamin, serta kompetensi tenaga farmasi yang dapat memberikan informasi yang akurat dan terpercaya. Selain itu, mayoritas konsumen juga menilai bahwa tenaga farmasi di Apotek Siroto memiliki keterampilan komunikasi yang baik serta mampu menanamkan rasa percaya kepada pelanggan.

Empati (*Empathy*), dimensi empati mencerminkan kepedulian tenaga farmasi terhadap kebutuhan dan kondisi pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 5), mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap aspek ini. Konsumen merasa bahwa tenaga farmasi di Apotek Siroto memiliki sikap yang ramah, peduli, dan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. Selain itu, tenaga farmasi juga aktif menanyakan keluhan kesehatan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan individu. Sikap empati ini sangat penting dalam membangun hubungan yang baik antara apotek dan konsumennya serta dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap apotek. Bukti Fisik (*Tangible*), aspek bukti fisik meliputi fasilitas apotek, kebersihan lingkungan, serta tampilan dan kerapian tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian (Tabel 6) menunjukkan bahwa mayoritas konsumen menyatakan sangat puas terhadap aspek ini. Konsumen mengapresiasi kebersihan lingkungan apotek, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, serta kerapian tenaga farmasi dalam berpakaian. Selain itu, tata letak produk di apotek juga dinilai sudah baik dan memudahkan konsumen dalam mencari produk yang dibutuhkan. Faktor-faktor ini turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif selama berada di apotek.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, perhatian, dan jaminan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Rofian, 2021). Terdapat pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan (Amalia et al., 2020). Semakin baik bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Hasan, 2021). Penerapan Pelayanan Berbasis Syariah, selain lima dimensi utama dalam pelayanan farmasi, penelitian ini juga mengevaluasi penerapan prinsip syariah dalam layanan swamedikasi di Apotek Siroto (Tabel 7). Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas konsumen merasa sangat puas dengan implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan apotek. Beberapa aspek yang mendapatkan apresiasi tinggi antara lain, yakni Rabbaniyyah (Nilai Ketuhanan): Karyawan apotek mengingatkan konsumen untuk membaca bismillah sebelum mengonsumsi obat dan

memberikan pemahaman bahwa setiap penyakit memiliki obatnya sesuai dengan ajaran Islam. *Akhlaqiyyah* (Etika dalam Pelayanan): Karyawan selalu menyapa pelanggan dengan salam dan memberikan doa "lekas sembuh" setelah transaksi pembelian obat. *Waqi'iyah* (Kesesuaian dengan Realitas Sosial): Apotek menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan pelanggan, seperti ruang tunggu yang luas dan musholla untuk beribadah. *Insaniyyah* (Pelayanan Berorientasi pada Kemaslahatan Manusia): Karyawan apotek mendengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian serta memberikan solusi pengobatan yang sesuai dengan kondisi masing-masing individu. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan berbasis syariah dengan parameter *Akhlaqiyyah* (90%), *Waqi'iyah* (95,1%), dan *Insaniyyah* (96,7%) (Widyaningrum et al., 2023).

Meskipun mayoritas aspek pelayanan di Apotek Siroto telah mendapatkan penilaian yang sangat baik, masih terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan. Salah satunya adalah sistem antrian pelanggan agar waktu tunggu dapat diminimalkan. Selain itu, edukasi kepada pelanggan terkait penggunaan obat yang sesuai dengan prinsip syariah juga dapat lebih ditingkatkan melalui brosur atau konsultasi langsung dengan tenaga farmasi. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, Apotek Siroto dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan pelayanan berbasis syariah di Apotek Siroto telah memenuhi ekspektasi pelanggan dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan farmasi berbasis nilai-nilai Islam dapat menjadi model yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan farmasi dan membangun hubungan yang lebih baik antara tenaga farmasi dan pelanggan.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi berbasis syariah di Apotek Siroto Semarang berada pada kategori sangat puas. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan. Faktor utama yang mendukung kepuasan ini adalah kejelasan informasi obat, keramahan tenaga farmasi, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas apotek. Penerapan nilai-nilai syariah, seperti pengingat membaca bismillah sebelum mengonsumsi obat, penyampaian salam, serta penyediaan fasilitas pendukung ibadah, juga mendapatkan apresiasi tinggi dari konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Program Studi Profesi Apoteker Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan Apotek Siroto Semarang yang telah memberikan fasilitas untuk menyelesaikan penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. N., Sucihatiningsih, & Santoso, B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan BUMDES. In *BAEJ* (Vol. 1, Issue 2). <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>
- Diarti, D. S. P., Budi S., P., & Wiratmo. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Summersari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Costumer Satisfaction Levels in Summersari Jember). *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2(3), 432–438

- Hasan, A. (2021). Pengaruh *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85. <https://doi.org/10.33087/dikdaya.v11i1.200>
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). *Validity and reliability in quantitative studies. Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66–67. <https://doi.org/10.1136/eb-2015-102129>
- Ismail, A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Apotek Wilayah Samata. *Jf Fik Uinam*, 6(2), 59–64.
- Muharni, S., Aryani, F., Agustin, T. T., and Fitriani, D. (2017) ‘Sikap Tenaga Kefarmasian dalam Penggalan Informasi pada Swamedikasi Nyeri Gigi di Apotek-Apotek Kota Pekanbaru Provinsi Riau’, *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 5(2), pp. 67–73. Muharni, S., Aryani
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*, edisi revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta Puskesmas. Kemenkes RI 2019 P. 1–159.
- Rofian, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik Yang Terdiri Dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan.
- Setiawan L, Sugiharto T. 2008. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan automated teller machine (ATM) bank mandiri. *Jurnal Ekonomi Bisnis* 3(13): 232–238.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung
- Susilo, R., Kunaedi, A., Afiah, N. N., and Indiyati, R. (2019) ‘Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rsud Gunung Jati Kota Cirebon’, *Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 4(1), pp. 67-72.
- Supardi, Didiek Ahmad, dan Sarjuni, (2011), *Pengantar Studi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Walyani, E. S. (2015). *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Widyaningrum, N., Sekar Tanjung, A., Abdul Arief, T., & Oktasari, M. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Kandungan Berbasis Syariah Di Apotek Siroto Semarang. 7(3), 2023.