

PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK DELIMA SLAWI KABUPATEN TEGAL

Susiyarti^{1*}, Purgiyanti², Dyah Ayu Putri A³

D3 Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal^{1,2,3}

*Corresponding Author : susiyartisusi@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek agar memperoleh kepuasan pasien. Terdapat lima dimensi yang mewakili kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Penelitian ini bertujuan mengetahui profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Delima. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif. Data berupa data primer berdasarkan pengisian kuesioner. Populasi adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian berjumlah 400 orang. Sampel berjumlah 80 orang ditentukan dengan rumus *Slovin*, teknik sampling secara *purposive sampling*. Kuesioner berisi 25 pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan skala *Likert's* sebagai berikut: 5 = sangat puas, 4 = puas, 3 = cukup puas, 2 = kurang puas, 1 = tidak puas. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis menggunakan analisa univariat. Berdasarkan hasil penelitian tentang profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Delima Slawi Kabupaten Tegal diperoleh hasil pasien menyatakan Sangat Puas terhadap kualitas pelayanan di apotek tersebut. Hal ini dapat dilihat pada perolehan nilai pada masing-masing dimensi kepuasan diperoleh nilai yang baik yaitu pada dimensi *tangibles* 4,15, *reliability* 4,31, *responsiveness* 4,45, *assurance* 4,23 dan dimensi *emphaty* 4,28. Rata-rata dari lima dimensi diperoleh skor 4,28, skor tersebut masuk dalam interval sangat puas yaitu 4,1 – 5.

Kata kunci : *assurance, emphaty, reliability, responsiveness, tangibles*

ABSTRACT

Pharmaceutical services, in addition to being a demand for professionalism, can also be seen as a factor that attracts consumer interest in purchasing drugs at pharmacies in order to obtain patient satisfaction. There are five dimensions that represent patient satisfaction with services, namely the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study aims to determine the profile of patient satisfaction levels with pharmaceutical services at Delima Pharmacy. This study is a quantitative descriptive study. The data is primary data based on filling out a questionnaire. The population is 400 patients who receive pharmaceutical services. The sample of 80 people was determined using the Slovin formula, the sampling technique was purposive sampling. The questionnaire contains 25 questions related to patient satisfaction with pharmaceutical services based on five dimensions of satisfaction, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The level of satisfaction was measured using the Likert's scale as follows: 5 = very satisfied, 4 = satisfied, 3 = quite satisfied, 2 = less satisfied, 1 = dissatisfied. The collected data were processed and analyzed using univariate analysis. Based on the results of the study on the profile of patient satisfaction levels towards pharmaceutical services at the Delima Slawi Pharmacy, Tegal Regency, the results showed that patients stated that they were Very Satisfied with the quality of service at the pharmacy. This can be seen in the value obtained for each dimension of satisfaction, which obtained a good value, namely in the tangibles dimension 4.15, reliability 4.31, responsiveness 4.45, assurance 4.23 and empathy dimension 4.28. The average of the five dimensions obtained a score of 4.28, the score is included in the very satisfied interval, namely 4.1 - 5.

Keywords : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk profesionalisme tenaga kesehatan di bidang farmasi dalam hal ini adalah apoteker dan tenaga teknis farmasi demi meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Destiyani et al., 2022). Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek agar memperoleh kepuasan pasien (Priyoheriyanto, A, Legowo, D, B, Fitriyani, E, Arif, 2024). Apotek sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan dibidang farmasi harus mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari *drugs oriented* menjadi *patient oriented* (Bertawati, 2013).

Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, tenaga kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Keberhasilan pemberian pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari indikator adanya kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Terdapat lima dimensi kepuasan yang mewakili persepsi pasien terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu *dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* (Suratri, 2018).

Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kepuasan layanan kefarmasian di apotek telah banyak dilakukan. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Destiyani memaparkan bahwa gambaran kepuasan apotek Kinan Farma pada dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 92,3%. Rata-rata dimensi kepuasan didapatkan hasil persentase sebesar 87% yang menunjukkan kategori sangat puas (Destiyani et al., 2022). Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bertawati yang meneliti tentang profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek di Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal menyatakan bahwa kepuasan konsumen untuk semua dimensi tergolong kategori kurang puas (Bertawati, 2013).

Apotek Delima merupakan salah satu apotek yang berada di Kabupaten Tegal yang memiliki letak strategis di Kota Kecamatan Slawi. Merupakan apotek yang telah berdiri cukup lama, melaksanakan pelayanan kefarmasian dan terdapat praktek dokter spesialisite kulit, sehingga banyak pasien yang berkunjung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Delima Kabupaten Tegal.

METODE

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel penelitian ini adalah profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Delima. Penelitian ini dilaksanakan bulan Desember 2024 - Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan kepada dokter dan yang menerima pelayanan farmasi di apotek Delima lebih dari dua kali kunjungan. Data yang diperoleh dari apotek diketahui jumlah kunjungan pasien tiap bulan mencapai 400 pasien. Subjek penelitian ini adalah pasien yang melakukan pemeriksaan di Apotek Delima yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik sampling secara *purposive sampling*. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus *Slovin* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 80 pasien.

Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang berkunjung ke apotek. Kuesioner berisi 25 pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mengacu pada lima dimensi kepuasan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Kriteria skala kepuasan pasien diukur berdasarkan

skala *Liker's* yaitu skor 5 = sangat puas, 4 = puas, 3 = cukup puas, 2 = kurang puas, 1 = tidak puas.

Instrumen penelitian (kuesioner) yang digunakan terlebih dulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pernyataan dikatakan valid jika $r \text{ tabel} > 0,361$ dan dikatakan *reliabel* jika nilai *Cronbach alpha* $> 0,63$ (Sugiyono, 2017). Uji validitas kuesioner dilakukan pada 30 responden, kemudian dianalisa dengan menggunakan program SPSS 25.0 *for windows*. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner (Dewati & Saputro, 2020). Hasil uji validitas menunjukkan nilai $r \text{ hitung}$ terendah sampai tertinggi adalah $0,476 - 0,950 > 0,361$ menunjukkan instrument penelitian adalah valid.

Pertanyaan yang telah valid diuji *reliabilitas*. Uji *reliabilitas* dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Dewati & Saputro, 2020). Dikatakan *reliabel* apabila nilai *Cronbach alpha* $> 0,63$. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach alpha* $0,962 > 0,63$, sehingga kuesioner dinyatakan *reliabel*.

HASIL

Hasil penelitian ini disajikan secara univariat. Penyajian univariat meliputi, karakteristik responden dan sebaran data dalam satu variabel, Karakteristik responden tersaji pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden

Variabel	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	28,75
Perempuan	57	71,25
Usia (Tahun)		
17 – 30	26	32,5
31 – 44	41	51,25
45 – 60	13	16,25
Pendidikan		
SD/MI	6	7,5
SMP/MTS	15	18,75
SMA/SMK	23	28,75
Perguruan Tinggi	36	45,00
Pekerjaan		
Pegawai swasta	14	17,50
PNS	12	15
Wiraswasta	19	23,75
Ibu rumah tangga	27	33,75
Lainnya	8	10

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi kepuasan tersaji pada tabel 2-6.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

No	Pertanyaan	Jawaban								Total Responden	
		KP		CP		P		SP		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Kebersihan dan kerapian apotek	5	6,25	37	46,25	25	31,25	13	16,25	80	100
2	Lahan parkir apotek yang cukup luas	0	0	7	8,75	48	60	25	31,25	80	100

3	Kelengkapan alat-alat yang digunakan lengkap dan bersih	0	0	15	18,75	34	42,5	31	38,75	80	100
4	Obat dijual dengan harga yang wajar	0	0	12	15,0	17	21,25	51	63,75	80	100
5	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	0	0	10	12,5	29	36,25	41	51,25	80	100

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan	Jawaban						Total Responden	
		CP		P		SP			
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas memberikan informasi cara pakai obat pada pasien	12	15,0	23	28,75	45	56,25	80	100
2	Petugas memberikan pelayanan yang baik	11	13,75	29	36,25	40	50,0	80	100
3	Ketersediaan petugas untuk saling membantu	10	12,5	40	50,0	30	37,5	80	100
4	Obat yang tersedia sesuai kebutuhan pasien	9	11,25	48	60,0	23	28,75	80	100
5	Ketepatan petugas dalam memberikan layanan	12	15,0	46	57,5	22	27,5	80	100

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Jawaban								Total Responden	
		CP		P		SP					
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	11	13,75	29	36,25	40	50,0	80	100		
2	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	0	0	31	38,75	49	61,25	80	100		
3	Petugas menjalin komunikasi yang baik dengan pasien	9	11,25	30	37,5	41	51,25	80	100		
4	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami pasien	15	18,75	25	31,25	40	50,0	80	100		
5	Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan	9	11,25	30	37,5	41	51,25	80	100		

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*

No	Pertanyaan	Jawaban								Total Responden	
		KP		CP		P		SP			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan	0	0	12	15,0	34	42,5	34	42,5	80	100
2	Petugas memiliki ketrampilan yang baik dalam bekerja	0	0	3	3,75	22	27,5	55	68,75	80	100
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diresepkan	0	0	8	10,0	26	32,5	46	57,5	80	100
4	Kualitas obat terjamin	5	6,25	23	28,75	40	50,0	12	15,0	80	100
5	Keamanan lahan parkir di lingkungan apotek	0	0	21	26,25	36	45,0	23	28,75	80	100

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empathy												
No	Pertanyaan				Jawaban						Total Responden	
					CP		P		SP			
					F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas	selalu	memberikan	salam	19	23,75	38	47,5	23	28,75	80	100
	pembuka	pada	pasien									

2	Petugas memberikan pelayanan terbaiknya tanpa melihat status sosial	0	0	38	47,5	42	52,5	80	100
3	Petugas mengucapkan terimakasih di akhir layanan	0	0	30	37,5	50	62,5	80	100
4	Petugas memberikan perhatian pada pasien	16	20,0	43	53,75	21	26,25	80	100
5	Petugas memahami keluhan pasien	15	18,75	37	46,25	28	35,0	80	100

Hasil penelitian tentang profil tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Delima berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) tersaji pada tabel 7 – 11.

Tabel 7. Hasil skor Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Tangibles*

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Kebersihan dan kerapian apotek	3,27	Puas
2	Lahan parkir apotek yang cukup luas	4,27	Sangat puas
3	Kelengkapan alat-alat yang digunakan lengkap dan bersih	4,23	Sangat puas
4	Obat dijual dengan harga yang wajar	4,6	Sangat puas
5	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	4,41	Sangat puas
Rata-rata		4,15	Sangat puas

Tabel 8. Hasil Skor Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas memberikan informasi cara pakai obat pada pasien	4,5	Sangat puas
2	Petugas memberikan pelayanan yang baik	4,45	Sangat puas
3	Ketersediaan petugas untuk saling membantu	4,31	Sangat puas
4	Obat yang tersedia sesuai kebutuhan pasien	4,23	Sangat puas
5	Ketepatan petugas dalam memberikan layanan	4,04	Sangat puas
Rata-rata		4,31	Sangat puas

Tabel 9. Hasil Skor Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	4,45	Sangat puas
2	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	4,63	Sangat puas
3	Petugas menjalin komunikasi yang baik dengan pasien	4,43	Sangat puas
4	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami pasien	4,34	Puas
5	Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan	4,41	Puas
Rata-rata		4,45	Sangat puas

Tabel 10. Hasil Skor Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Assurance*

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan	4,34	Sangat puas
2	Petugas memiliki ketrampilan yang baik dalam bekerja	4,7	Sangat puas

3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diresepkan	4,54	Sangat puas
4	Kualitas obat terjamin	3,51	Puas
5	Keamanan lahan parkir di lingkungan apotek	4,06	Puas
Rata-rata		4,23	Sangat puas

Tabel 11. Hasil Skor Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Emphaty*

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas selalu memberikan salam pembuka pada pasien	4,06	Sangat puas
2	Petugas memberikan pelayanan terbaiknya tanpa melihat status sosial	4,52	Sangat puas
3	Petugas mengucapkan terimakasih di akhir layanan	4,63	Puas
4	Petugas memberikan perhatian pada pasien	4	Sangat puas
5	Petugas memahami keluhan pasien	4.14	Puas
Rata-rata		4,27	Sangat puas

Skor tingkat kepuasan pada tiap dimensi kemudian di hitung rata-ratanya, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan. Hasil ini disajikan pada tabel 12.

Tabel 12. Hasil Perolehan Nilai pada Lima Dimensi

No	Dimensi kepuasan	Rata-rata skor	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	4,15	Sangat puas
2	<i>Reliability</i>	4,31	Sangat puas
3	<i>Responsiveness</i>	4,45	Sangat puas
4	<i>Assurance</i>	4,23	Sangat puas
5	<i>Emphaty</i>	4,27	Sangat puas
Rata-rata		4,28	Sangat puas

PEMBAHASAN

Jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki yaitu sebanyak 57 responden (71,25%). Hal ini bisa disebabkan karena pasien perempuan lebih memperhatikan atau lebih khawatir terhadap masalah kesehatan, khususnya kesehatan kulit. Sehingga pasien perempuan akan lebih sering untuk melakukan pemeriksaan jika terjadi masalah terhadap kulitnya. Usia 31 – 44 tahun adalah usia terbanyak pada penelitian ini, yaitu sebanyak 41 orang (51,25%). Pasien pada usia tersebut sering melakukan terapi berkaitan dengan kesehatan kulit. Usia merupakan karakteristik seseorang yang utama, dimana makin bertambahnya umur psikologi individu makin baik dan adaptasi dengan orang lain juga makin baik (Hidayana & Susilawati, 2016). Makin bertambahnya usia, kesehatan kulit juga makin menurun, sehingga pada rentang usia 31 – 44 tahun memungkinkan seseorang untuk lebih memperhatikan kesehatan kulitnya dengan rutin melakukan perawatan/pemeriksaan. Usia merupakan masa individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Makin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan mengambil keputusan (Darsini et al., 2019).

Berdasarkan tabel 1, pasien yang berkunjung ke apotek Delima paling banyak berpendidikan perguruan tinggi yaitu sebanyak 36 responden (45 %). Ross dan Mirowsky

dalam penelitiannya menyatakan bahwa adanya efek positif dari lamanya (tahun) pendidikan dengan kesehatan yang konsisten. Lamanya tahun sekolah dapat mengembangkan kapasitas yang efektif yang pada akhirnya akan mempengaruhi kesehatan (Lisnawati, 2024). Pendidikan tinggi mengajarkan orang untuk berfikir lebih logis dan rasional, dapat melihat sebuah isu dari berbagai sisi sehingga dapat lebih melakukan analisis dan memecahkan suatu masalah. Selain itu pendidikan tinggi memperbaiki ketrampilan kognitif yang diperlukan untuk dapat terus belajar di luar sekolah (Intan et al., 2018).

Distribusi jawaban responden pada dimensi *tangibles* pada tabel 2 sebanyak 51 responden (63,75%) menyatakan sangat puas terhadap harga obat yang dijual di Apotek Delima. Harga obat tergolong wajar dan dapat dijangkau. Kebersihan apotek juga banyak yang menjawab cukup puas (46,25%) meskipun ada sekitar 5 (6,25%) responden menyatakan kurang puas. Faktor kebersihan adalah hal yang sangat penting bagi apotik karena hal ini akan berdampak langsung dengan kepuasan pelanggan (Tumanduk et al., 2023). Lahan parkir yang luas juga menjadi kriteria kepuasan konsumen dan sekitar 60 % responden menyatakan puas terhadap fasilitas tersebut.

Dimensi *reliability* merupakan salah satu dimensi yang penting bagi kepuasan pelanggan. Reliability merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya (Herudiansyah et al., 2023). Pada tabel 3 sebaran jawaban responden pada dimensi *reliability* mayoritas menyatakan puas dan sangat puas terhadap kehandalan petugas di Apotek Delima. Dimensi *Responsiveness* merupakan salah satu dimensi yang penting bagi kepuasan pelanggan. *Responsiveness* merupakan dimensi yang mengukur kemampuan dan kesediaan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan (Yunita et al., 2024). Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa sebaran jawaban responden pada dimensi *responsiveness* lebih dari 50% responden menyatakan sangat puas terhadap ketepatan dan kecepatan petugas apotek dalam memberikan pelayanan.

Dimensi *Assurance* atau jaminan merupakan salah satu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan kepastian dan rasa aman yang didapatkan pelanggan. Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa sebaran jawaban responden pada poin pertanyaan yang berkaitan dengan ketrampilan petugas menyatakan sangat puas 68,75 %. Kesesuaian obat yang diresepkan juga menjadi poin penting dari dimensi ini, karena responden juga mayoritas (57,5 %) sangat puas. Meski demikian ada juga responden yang menyatakan kurang puas (6,25 %) terhadap kualitas obat yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan karena adanya komunikasi yang kurang baik antara pasien dengan petugas, sehingga hal-hal yang berkaitan dengan obat seperti efek samping atau cara pakai obat tidak disampaikan dengan jelas. Atau bisa juga karena lamanya waktu tunggu peracikan resep, sehingga pasien merasa kurang puas.

Dimensi *emphaty* adalah kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan. Ini dari dimensi *emphaty* adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special dan kebutuhan mereka dapat dipahami (Ronny et al., 2021). Sebaran tanggapan responden pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 6 secara umum responden puas terhadap kepedulian dan perhatian yang diberikan petugas saat melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil analisa univariat pada dimensi *tangibles* pada tabel 7 diperoleh rata-rata skor kepuasan adalah 4,15. Nilai ini masuk kategori sangat puas (4,1–5). Hal ini menunjukkan bahwa Apotek Delima dalam hal tampilan pelayanan yang meliputi sarana prasarana yang dapat dilihat langsung oleh pasien sudah sangat baik, ditunjukkan dengan penilaian sangat puas dari responden. Kepuasan pada dimensi ini dapat diartikan sebagai bukti fisik atau kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya. Dimensi *tangibles* dapat dirasakan dan dinilai oleh pelanggan melalui indra manusia. *Tangibility* dianggap sebagai faktor paling kritis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Mumtaza & Millanyani, 2023).

Tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* diperoleh rata-rata skor 4,31 (tabel 8). Hal ini menunjukkan responden sangat puas terhadap kehandalan dan kemampuan petugas apotek

dalam memberikan pelayanan. *Reliability* merupakan dimensi yang berkaitan dengan harapan konsumen. Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa (Putri et al., 2024). Tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* diperoleh rata-rata skor 4,45 (tabel 9). Pada dimensi ini responden juga merasa puas terhadap daya tanggap pegawai apotek dalam memberikan layanan. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Profesionalitas ini ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Siti Masdah, Esti Nurjanah, 2024).

Berdasarkan tabel 10 skor rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi *assurance* adalah 4,23. Nilai tersebut masuk dalam kategori sangat puas karena masuk dalam range skala kepuasan 4,1 – 5 tergolong dalam kategori sangat puas. Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap kepada konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan akan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan (Salma, Cut Oktaviyana, 2021). Tingkat kepuasan pada dimensi *emphaty* diperoleh rata-rata skor 4,27, termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi *emphaty* berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika mengalami kesulitan (Kristina, 2023).

Hasil penelitian tentang profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rata-rata skor dari lima dimensi kepuasan didapatkan hasil secara umum pasien sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan di Apotek Delima. Hal ini dapat dilihat pada table 12 perolehan skor rata-rata dari lima dimensi kepuasan yaitu 4,28. Nilai atau skor tersebut masuk dalam interval 4,1 - 5 tergolong dalam kategori Sangat Puas. Penelitian ini sejalan penelitian Desiana, dkk yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sao-sao Unit Bisnis Kota Kendari tergolong sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian (Desiana et al., 2023). Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Andri Priyoheriyanto, dkk yang menyatakan Secara keseluruhan dari lima dimensi kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala diperoleh persentase sebanyak 77% dengan kategori puas (Priyoheriyanto, A, Legowo, D, B, Fitriyani, E, Arif, 2024)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Delima Slawi Kabupaten Tegal dapat disimpulkan bahwa pasien merasakan Sangat Puas terhadap kualitas pelayanan di apotek tersebut. Hal ini dapat dilihat pada perolehan nilai di masing-masing dimensi kepuasan diperoleh nilai yang baik yaitu pada dimensi *tangibles* 4,15, *reliability* 4,31, *responsiveness* 4,45, *assurance* 4,23 dan dimensi *emphaty* 4,28. Skor tersebut masuk dalam range skala kepuasan 4,1–5 (kategori sangat puas).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal yang telah mendukung pendanaan penelitian ini. Terimakasih kepada Apotek Delima Slawi sebagai lokasi penelitian dan seluruh responden yang bersedia terlibat dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2 (2), 1–11.
- Darsini, Fahrurrozi, & Cahyono, E. A. (2019). Pengetahuan; Artikel Review. *Jurnal Keperawatan*, 12 (1), 97.
- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sao-Sao (*Level of Patient Satisfaction With Pharmacy Services at Kimia Farma Sao-sao Pharmacy Kendari City Business Unit*). 3 (2), 54–66.
- Destiyani, Nisa, N. A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obatdi Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*, 17 (1). <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>
- Dewati, R., & Saputro, W. A. (2020). Persepsi Konsumen Terhadap Pembelian Produk Herbal Di Kabupaten Sukoharjo. *AGRISAINTIFIKA: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 4 (2), 144. <https://doi.org/10.32585/ags.v4i2.889>
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8 (1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Hidayana, V., & Susilawati, M. (2016). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. *Scientia : Jurnal Farmasi dan Kesehatan*, 6 (1), 59. <https://doi.org/10.36434/scientia.v6i1.43>
- Intan, K. :, Pratiwi, G., Kalimantan, J., & Jember, J. T. (2018). *The Effect Of "Status Gizi Balita" Android Applicattion On mother's knowledge In Nutritional Status Monitoring of Ages 12-24 Months "*. *Jkakj*, 2 (1), 8–14.
- Kristina, B. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi, 23 (1), 272–284.
- Lisnawati, I. (2024). Pendidikan dan Kesehatan Terhadap Kualitas Hidup Di Desa. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2 (1), 72–81.
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7 (2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Priyoheriyanto, A, Legowo, D, B, Fitriyani, E, Arif, M. . (2024). *Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala Description of The Level of Patient Satisfaction white Pharmaceutical Services at Empunala Drugstore in March – May 2023 Period*. 6 (1).
- Putri, A., Aryawati, W., Aryastuti, N., & Muhani, N. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pemerintah RSUD Aceh Singkil Analysis of Inpatient Satisfaction at the Government Hospital of Aceh Singkil Regional Hospital*. 9 (2), 231–247.
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 5 (3), 389–406. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Salma, Cut Oktaviana, N. N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan ANtenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh (*The Relationship between the Quality of Antenatal Care Services and the Satisfaction Level of Pregnant Women at the Kuta Alam Health Center*). *Jurnal Ilmu Keperawatan*, ISSN: 2338-

6371, e-ISSN 2550-018X, Vol. 9 ((No. 2)), 96–114.

Siti Masdah, Esti Nurjanah, E. a. (2024). Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Primer. *Ensiklopedia Of Journal*, 6 (3), 259–264.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung; CV. Alfabeta.

Suratri, M. A. L. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Propinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, Vol.46 (No.4), Hal.239-246.

Tumanduk, A., Tumbuan, W., Poluan, J., Tumanduk, A. R., JFA Tumbuan, W., Poluan, J. G., Manajemen, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). *Pengaruh Strategi Penjualan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Kimia Farma Sam Ratulangi Manado The Influencer Of Sal Ratulangi Strategy And Quality Of Service On Customer Satisfaction At A Pharmacy Chemical Pharmacy Sam Ratulangi* . 11 (2), 240–254.

Yunita, S., Syamiah, N., & Ferial, L. (2024). Literatur Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Journal of Baja Health Science*, 4 (01), 1–16. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v4i01.2778>