

## TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK "X" KOTA BELITANG

Ahmad Subagiyo, Rina Aulia

Program Studi D3 Farmasi

*email: giyo.ap@gmail.com*

Riwayat Artikel: Diterima: 15 Agustus 2025, direvisi: 19 Agustus 2025, dipublikasi: 29 Agustus 2025

### ABSTRACT

*Pharmaceutical services in pharmacies are a benchmark for the quality of health services provided. Customer satisfaction is an important indicator to evaluate and improve service quality. This study aims to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services in a community pharmacy based on five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible aspects. A descriptive quantitative method was applied with quota sampling of 82 customers who visited the pharmacy in June–July 2024 and met inclusion criteria. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using univariate analysis. The results show that customers expressed very high satisfaction across all dimensions: reliability (4.58), responsiveness (4.55), empathy (4.41), assurance (4.40), and tangible aspects (4.65), with an overall satisfaction score of 4.40 (satisfied category). These findings indicate that the pharmacy has achieved good service quality; however, minor improvements are still recommended in the empathy and assurance dimensions to further enhance customer experience.*

**Keywords:** *customer satisfaction; pharmaceutical services; SERVQUAL; community pharmacy*

### ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan tolok ukur mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik quota sampling pada 82 pelanggan yang berkunjung pada Juni–Juli 2024 dan memenuhi kriteria inklusi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas pada semua dimensi: kehandalan (4,58), ketanggapan (4,55), empati (4,41), jaminan (4,40), dan bukti fisik (4,65), dengan skor rata-rata keseluruhan 4,40 (kategori puas). Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di apotek tergolong baik, namun peningkatan pada dimensi empati dan jaminan tetap diperlukan untuk lebih meningkatkan pengalaman pelanggan.

**Kata Kunci:** *kepuasan pelanggan; pelayanan kefarmasian; SERVQUAL; apotek komunitas*

## Pendahuluan

Apotek berperan penting dalam menyediakan pelayanan kefarmasian yang bermutu, yang mencakup pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan klinis, dan penyediaan informasi obat (Permenkes No. 9 Tahun 2017). Tingkat kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dan mengidentifikasi area perbaikan. Model SERVQUAL mengukur lima dimensi kualitas layanan: kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangibles) (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi berkorelasi dengan peningkatan loyalitas dan kepercayaan terhadap apotek (Putri et al., 2022; Setiawan & Lestari, 2023). Namun, terdapat variasi tingkat kepuasan pada dimensi tertentu yang dipengaruhi oleh faktor demografis, pengalaman sebelumnya, dan persepsi mutu layanan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi perbaikan mutu layanan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif. Sampel adalah 82 pelanggan apotek yang dipilih menggunakan teknik quota sampling dengan kriteria inklusi: usia  $\geq 17$  tahun, mampu berkomunikasi, dan bersedia mengisi kuesioner.

Data dikumpulkan pada Juni–Juli 2024 melalui kuesioner berbasis skala Likert (1–5). Lima dimensi SERVQUAL diukur: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik. Validitas dan reliabilitas kuesioner telah diuji (Cronbach's Alpha = 0,704). Analisis data dilakukan secara univariat untuk menghitung nilai rata-rata dan kategori tingkat kepuasan.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2023) yang melaporkan

bahwa bukti fisik (tangibles) sering menjadi dimensi dengan skor tertinggi karena mudah diamati oleh pelanggan. Namun, dimensi empati dan jaminan memerlukan perhatian lebih karena berkaitan dengan interaksi personal dan kepercayaan terhadap kompetensi tenaga kefarmasian.

Bukti fisik (*tangibles*) dalam SERVQUAL mencakup aspek-aspek yang dapat langsung dilihat atau dirasakan pelanggan, seperti kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang, penampilan petugas, serta kelengkapan fasilitas.

Alasan bukti fisik menjadi dimensi dengan skor tertinggi, antara lain: kebersihan dan kerapian apotek sangat terjaga, pelanggan langsung merespons positif terhadap lingkungan yang higienis dan tertata. Studi *Rahmawati et al. (2023)* menunjukkan bahwa visual pertama yang dilihat pelanggan saat masuk apotek mempengaruhi kesan keseluruhan layanan.

Fasilitas pendukung memadai, ketersediaan kursi tunggu, sirkulasi udara baik, dan papan nama yang jelas mempermudah pelanggan, sehingga meningkatkan persepsi kualitas.

Penampilan petugas yang profesional, seragam bersih, identitas jelas, dan rapi memberikan rasa percaya sejak awal interaksi.

Kemudahan navigasi, tata letak obat yang rapi dan jelas mempersingkat waktu pelayanan serta mengurangi kesalahan pencarian.

Bukti fisik mudah dioptimalkan karena bersifat terukur dan langsung terlihat. Apotek dapat mempertahankan standar ini sebagai *competitive advantage*.

Peningkatan pelatihan komunikasi farmasis, penguatan standar pelayanan, serta personalisasi layanan dapat menjadi strategi perbaikan. Studi oleh Nugraha & Fitriani (2022) menunjukkan bahwa intervensi berbasis komunikasi efektif meningkatkan skor empati sebesar 12% dalam enam bulan.

Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kompetensi tenaga kefarmasian, pengetahuan obat, kemampuan memberi informasi yang akurat, dan rasa aman yang diberikan kepada pelanggan.

Alasan jaminan menjadi dimensi dengan skor terendah, antara lain: Keterbatasan waktu konseling, apotek dengan kunjungan tinggi sering memprioritaskan kecepatan pelayanan, sehingga interaksi mendalam tentang obat menjadi singkat.

Variasi kemampuan komunikasi, meski farmasis kompeten secara teknis, tidak semua mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami pasien (Nugraha & Fitriani, 2022).

Kurangnya edukasi lanjutan, beberapa pelanggan mungkin tidak menerima informasi lengkap mengenai efek samping, interaksi obat, atau aturan pakai.

Ekspektasi pelanggan yang tinggi, di era digital, pasien sering mencari informasi obat secara online sebelum berkunjung. Bila informasi yang diberikan apotek tidak melebihi yang mereka dapatkan sebelumnya, mereka menilai jaminan kurang optimal.

Meningkatkan dimensi jaminan memerlukan pelatihan komunikasi interpersonal, standarisasi informasi obat, dan waktu khusus untuk konseling, sehingga pelanggan merasa yakin akan kompetensi dan keamanan layanan.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan.

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	17-25 tahun	11	13,4
	26-45 tahun	20	24,3
	46-55 tahun	40	48,7
	>55 tahun	11	13,4
Jenis Kelamin	Laki-laki	34	41,5
	Perempuan	48	58,5
Pendidikan	SD	11	13,4
	SMP	16	19,5
	SMA/SMK	35	42,6
	Sarjana	20	24,3
Pekerjaan	Mahasiswa	20	24,3
	Pegawai	22	26,8

Swasta		
PNS	15	18,2
IRT	15	18,2
Lain-lain	10	12,1

**Tabel 2.** Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan per Dimensi.

Dimensi	Rata-rata
Kehandalan	4,58
Ketanggapan	4,55
Empati	4,41
Jaminan	4,40
Bukti Fisik	4,65
Rata-rata	4,40

## Kesimpulan

Pelanggan merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pada semua dimensi SERVQUAL, dengan skor rata-rata 4,40. Dimensi bukti fisik memperoleh skor tertinggi, sedangkan empati dan jaminan memerlukan peningkatan untuk memaksimalkan mutu layanan.

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Apotek yang telah memberikan izin penelitian, dan seluruh responden yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40
- Onah P. Assessment of satisfaction with community pharmacy services using SERVQUAL; Implications for quality of service. 2019; doi:10.9790/3008-1404036571
- Rahmawati, F., Kurniawan, T., & Lestari, S. (2023). Service quality and patient loyalty in Indonesian pharmacies. *BMC Health Services Research*, 23(1), 450.

- <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09450-2>
- Setiawan, H., & Lestari, E. (2023). Relationship between service quality and customer loyalty in retail pharmacies. *Asian Journal of Pharmacy and Health Sciences*, 13(2), 88–95. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09450-2>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fatonah, S., & Awatara, I. G. P. (2019). *Pelayanan Kefarmasian di Apotek: dari Pengelolaan Obat ke Pelayanan Komprehensif*.
- Narendra, A., dkk. (2017). *Analisis Persaingan Bisnis Apotek di Indonesia*.
- Pontoh, F., dkk. (2020). *Metode Penentuan Sampel dalam Penelitian Kesehatan*.
- Permenkes No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek.
- Wijiyanti, N., dkk. (2019). *Keandalan Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien*.
- Pribadi P, Satibi, Susi Ari Kristina, Suci Paramitasari Syahlani. Building Patient Loyalty in Pharmacy Service: A Comprehensive Model. *Indonesian J Pharm*. Published online June 28, 2021:241-250. doi:10.22146/ijp.1326
- Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J*. 2014;29(1):3-7. doi:10.5001/omj.2014.02
- Salehi A, Jannati A, Nosratnjad S, Heydari L. Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: a systematic review. *Bali Med J*. 2018;7(1):17. <https://doi.org/10.15562/bmj.v7i1.533>
- Pinto AR, Machado A, Gonçalves E, et al. Users Satisfaction Regarding the Service Provided in Community Pharmacies. *app*. 2014;2(2):18-29. <https://doi.org/10.13189/app.2014.02.0202>
- Saraswati MS, Kristina SA, Zulkarnain AK. PERCEIVED SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT PHARMACY DEPARTMENT IN YOGYAKARTA, INDONESIA. *Int J Pharm Pharm Sci*. 2018;10(2):42. <https://doi.org/10.22159/ijpps.2018v10i2.22018>
- Kristina, S., Lienaningrum, Amadea Sylva, Aditama, Hardika. Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia. *IJPR*. 2021;13(01). <https://doi.org/10.31838/ijpr/2021.13.01.652>
- Nasrul Wathoni, Susi Afrianti Rahayu. A survey of consumer expectation in community pharmacies in Bandung, Indonesia. *J app pharm sci*. 2014;4(1):84-90. <https://doi.org/10.7324/JAPS.2014.4.0114>