

Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024

Delvy Anggreini¹, Eva Dewi Rosmawati Purba^{2*}, Mirnawati Zalili Sailan³

¹Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang, Indonesia

²Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang, Indonesia

³Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang, Indonesia

*Correspondence email: jurnaldewipurba@gmail.com

ABSTRAK

Persepsi adalah suatu proses seseorang yang menginterpretasikan kesan sensori untuk memberi arti atau memberi penilaian baik buruknya pelayanan yang didapatkan termasuk di apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian. Apotek Salam Sarma adalah apotek dan klinik swasta yang berlokasi strategis di tengah kota, buka 24 jam, memiliki praktek dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis dan *sunat center*. Hasil studi pendahuluan diperoleh data kunjungan pada Tahun 2022 dan Tahun 2023. Tahun 2022 terdapat 25.368 kunjungan pasien dan Tahun 2023 terdapat 23.588 kunjungan pasien. Hal ini terjadi penurunan sebanyak 1.780 kunjungan pasien. Untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Penelitian ini adalah penelitian survei dengan metode penelitian deskriptif menggunakan studi prospektif. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *non random sampling* dengan metode *accidental sampling* dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Terdapat 5 dimensi *SERVQUAL* dengan keseluruhan nilai rata-rata adalah 3,44 dimana pada dimensi *reability* diperoleh nilai rata-rata 3,40, dimensi *responsiveness* dengan nilai rata-rata 3,44, dimensi *assurance* dengan nilai rata-rata 3,47, dimensi *emphaty* dengan nilai rata-rata 3,40 dan dimensi *tangibles* dengan nilai rata-rata 3,40. Secara keseluruhan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 dikategorikan sangat baik.

Kata Kunci: Persepsi, *Service Quality*, *Accidental Sampling*

Patient Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Services at Salam Sarma Pharmacy in Pangkalpinang City in 2024

ABSTRACT

Perception is a process by which an individual interprets their sensory impressions to assign meaning or evaluate the quality of the services received, including in pharmacies as pharmaceutical services facilities. Salam Sarma Pharmacy is a private pharmacy and clinic strategically located in the city center, open 24 hours and offering general practitioner, dentist, specialist doctor services and a circumcision center. Preliminary study results show the number of visits in 2022 and 2023. In 2022, there were 25,368 patient visits and in 2023, there were 23,588 patient visits. This represents a decrease of 1,780 patient visits. To measure patients' perception of the quality of pharmaceutical services at Salam Sarma Pharmacy in Pangkalpinang City in 2024, the Service Quality (SERVQUAL) method is used. This research is a survey study using a descriptive research method with a prospective study. The sampling technique used is non-random sampling with an accidental sampling method, and a questionnaire is used as the data collection tool. The data analysis in this research is univariate analysis. There are 5 SERVQUAL dimensions with an overall average value of 3.44,

where in the reliability dimension the average value is 3.40, the responsiveness dimension has an average value of 3.44, the assurance dimension has an average value of 3.47, the empathy with an average value of 3.40 and the tangibles dimension with an average value of 3.40. Overall, the patients' perception of the quality of pharmaceutical services at Salam Sarma Pharmacy in Pangkalpinang City in 2024 is categorized as very good.

Keywords: *Perception, Service Quality, Accidental Sampling*

PENDAHULUAN

Persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensori mereka untuk memberi arti atau memberi penilaian baik buruknya pelayanan yang didapatkan. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut (Hendardi et al., 2023).

Pelayanan kesehatan termasuk di dalamnya pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu dari sediaan kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian memiliki peranan sangat penting dalam upaya meningkatkan kesehatan dengan menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit serta menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien (Yunita et al., 2022). Kemenkes (2016) menjelaskan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien secara optimal. Apabila konsep apotek dijalankan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian maka kepuasan pasien akan terpenuhi. Salah satu sarana dalam menjalankan pelayanan kefarmasian adalah apotek.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Kemenkes, 2016). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan dengan kualitas dan mutu terjamin (Astuti et al., 2022). Apotek harus dikelola oleh Apoteker yang profesional dengan dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), berlokasi di daerah yang mudah dikenal oleh masyarakat dan terdapat papan petunjuk yang tertulis kata "Apotek". Apotek harus memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, tempat untuk memberi informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi, ruangan/tempat khusus untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien, ruang peracikan obat dan tempat pencucian alat (Supardi et al., 2019). Jenis-jenis tumbuhan obat yang ada di lingkungan sekitar digunakan sebagai obat-obatan tradisional oleh penyehat tradisional. Penyehat tradisional/hattra adalah setiap orang yang melakukan pelayanan kesehatan tradisional empiris yang pengetahuan dan keterampilannya diperoleh melalui pengalaman turun temurun atau pendidikan non formal. Penyehat tradisional/hattra dulu lebih dikenal dengan battra/pengobat tradisional, meliputi tenaga pengobat, cara, sarana dan obat tradisional yang telah diakui keberadaannya sejak zaman dahulu dan sampai kini tetap dimanfaatkan oleh masyarakat dengan kecenderungan terus meningkat (Kemenkes, 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Kemenkes, 2016). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan dengan kualitas dan mutu terjamin (Astuti et al., 2022). Apotek harus dikelola oleh Apoteker yang profesional dengan dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), berlokasi di daerah yang mudah dikenal oleh masyarakat dan terdapat papan petunjuk yang tertulis kata "Apotek". Apotek harus memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, tempat untuk memberi informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi, ruangan/tempat khusus untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi

dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien, ruang peracikan obat dan tempat pencucian alat (Supardi al et., 2019).

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam pelayanan kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian meliputi 2 kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat majerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana (Kemenkes, 2016). Adanya Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek.

Kotler dan Keller (2015, cit. Halim, 2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik yang terdapat dalam sebuah produk dan jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh konsumen atas harapan kinerja layanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan juga sebagai gambaran persepsi konsumen terhadap produk dan jasa setelah melakukan pembelian.

Apotek Salam Sarma merupakan perusahaan kesehatan milik swasta yang terdiri dari Apotek dan Klinik Salam Sarma. Apotek Salam Sarma berlokasi strategis di tengah kota yang beralamat Jl. Mesjid Jamik No. 29A, Kel Mesjid Jamik, Kec. Rangkui Kota Pangkalpinang. Selain itu, layanan Apotek Salam Sarma buka 24 jam dan terdapat praktek dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis, sunat center dan juga terdapat alat pemeriksaan penunjang medis. Apotek Salam Sarma melayani pasien umum maupun pasien rawat jalan pada klinik Salam Sarma.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 diperoleh data kunjungan pada Tahun 2022 dan Tahun 2023. Pada Tahun 2022 terdapat 25.368 kunjungan pasien dan Tahun 2023 terdapat 23.588 kunjungan pasien. Dapat dilihat bahwa terjadi penurunan sebanyak 1.780 kunjungan pasien. Rohmawati (2024) menjelaskan penurunan kunjungan pasien di Apotek Salam Sarma terjadi karena adanya beberapa dokter spesialis yang sudah tidak praktek dan belum ada dokter tambahan yang berpraktek. Arif et al., (2023) menyebutkan penurunan kunjungan pasien dapat terjadi karena ketersediaan dokter yang masih kurang, fasilitas yang masih terbatas, ketidaklengkapan sarana dan prasarana, ruang tunggu yang tidak nyaman dan tempat duduk yang belum mencukupi. Pengukuran persepsi pasien terhadap faktor-faktor tersebut perlu diketahui untuk mengantisipasi penurunan kunjungan pasien dikemudian hari. Pada hasil studi pendahuluan di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 juga terdapat kendala yang biasanya terjadi yaitu kendala pada jaringan saat menginput resep ke SIM apotek dan kendala yang jarang terjadi yaitu pasien terkesan tidak ramah apabila menunggu sedikit lama saat menebus obat (Marsida, 2024).

Penelitian tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 belum pernah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada 93 responden yang termasuk dalam kriteria inklusi dan bukan bagian dari kriteria eksklusi.

Karakteristik responden disajikan dalam Tabel 4.

Karakteristik Responden	Jumlah responden (n=93)	Frekuensi (%)
(1)	(2)	(3)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	31,2%
Perempuan	64	68,8%
Umur		
≥17-25 Tahun	18	19,4%
26-35 Tahun	29	31,2%
36-45 Tahun	28	30,1%
46-55 Tahun	9	9,7%
56-64 Tahun	6	6,5%
≥65 Tahun	3	3,2%
Pendidikan		
Tamat SD	7	7,5%
Tamat SMP	3	3,2%
Tamat SMA	45	48,4%
Tamat Diploma	6	6,5%
Tamat S1/S2/S3	31	33,3%
Lain-lain	1	1,1%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	3	3,2%
Pegawai Swasta	12	12,9%
Ibu Rumah Tangga	32	34,4%
PNS	12	12,9%
Wiraswasta	12	12,9%
Lain-lain	22	23,7%
Menebus Resep Obat		
2 kali	39	41,9%
3 kali	12	12,9%
4 kali	10	10,8%
5 kali	4	4,3%
>5 kali	28	30,1%

Sumber: data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4, responden yang paling banyak menebus resep obat di Apotek Salam Sarma adalah perempuan dengan jumlah 64 orang (68,8%). Maulany et al., (2021) menyebutkan perempuan pengguna layanan kesehatan lebih besar dan mobilitas tinggi dibandingkan laki-laki. Setyawan dan Ainy (2023) menjelaskan perempuan lebih cenderung memanfaatkan layanan kesehatan karena memiliki insiden penyakit relatif tinggi. Selain itu perempuan memiliki cukup waktu yang luang untuk mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perempuan mempunyai kecenderungan sifat yang responsif dalam menerima informasi kesehatan sehingga dapat mempengaruhi keputusannya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jawaban dari kuesioner penelitian adalah mayoritas perempuan dapat diterima.

Responden dengan kelompok usia 26-35 tahun mendominasi dengan jumlah 29 orang (31,2%). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna fasilitas layanan kesehatan di Apotek Salam Sarma adalah usia dewasa awal. Intani dan Indati (2017, cit. Ridhayanti, 2021) menyebutkan usia dewasa awal sudah mampu bersikap bijaksana dan memperlihatkan penilaian positif dari kehidupannya. Hal ini memungkinkan individu untuk membuat solusi dari masalah yang

dialami dengan berbagai sudut pandang sehingga mereka mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan yang terjadi. Dapat disimpulkan bahwa usia dewasa awal sudah mampu berfikir rasional dalam memberikan persepsi baik atau buruknya pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan pendidikan, mayoritas dari responden adalah tamat SMA dengan jumlah 45 orang (48,4%). Zhou et al., (2020, cit. Setyawan dan Ainy, 2023) menjelaskan bahwa ibu dengan status pendidikan lebih baik menunjukkan hubungan yang positif dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Seseorang yang berpendidikan tinggi cenderung memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik dibandingkan seseorang yang memiliki pendidikan rendah. Seseorang yang memiliki pendidikan tinggi memiliki kemampuan yang baik dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Fatimah dan Indrawati (2019) menyebutkan status pendidikan yang tinggi lebih mudah untuk menerima dan menyerap informasi dibandingkan status pendidikan rendah, sehingga hasil jawaban responden mayoritas tamat SMA dapat diterima.

Pada Tabel 4, mayoritas responden merupakan ibu rumah tangga dengan jumlah 32 orang (34,4%). Hal ini berhubungan perempuan memiliki cukup waktu luang untuk mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Selain itu perempuan lebih cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan dan mempunyai sifat yang responsif dalam layanan kesehatan (Setyawan dan Ainy, 2023).

Berdasarkan pengalaman menebus obat, responden memiliki kategori paling sering sebanyak 2 kali pengalaman menebus obat dengan jumlah 39 orang (41,9%) dan >5 kali pengalaman menebus obat dengan jumlah 28 orang (30,1%) dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang berulang datang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang berulang kali menebus obat di Apotek Salam Sarma sudah berpengalaman dalam menerima pelayanan kesehatan di Apotek Salam Sarma, sehingga jawaban penelitian responden dapat diterima.

Berdasarkan Jawaban 93 responden terhadap kuesioner penelitian, didapatkan hasil nilai rata-rata tiap dimensi SERVQUAL pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 yang disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5 Rata-Rata Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Tiap Dimensi *SERVQUAL*

No	Pernyataan	Rata-Rata
(1)	(2)	(3)
<i>Reliability</i>		
1.	Obat tersedia dengan lengkap	3,34
2.	Obat yang dijual dengan harga yang wajar	3,26
3.	Petugas melayani pasien dengan ramah	3,53
4.	Petugas memberikan obat sesuai dengan resep dokter	3,47
5.	Petugas kasir melayani dengan teliti	3,45
6.	Petugas menyiapkan obat dengan cepat	3,37
Rata-rata		3,40
<i>Responsiveness</i>		
7.	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	3,43
8.	Terjadi komunikasi yang baik antara	3,48

9.	petugas dan pasien Pasien mendapatkan informasi obat yang disampaikan oleh petugas meliputi nama obat, indikasi, dosis, efek samping, cara penggunaan dan penyimpanan	3,46
10.	Petugas apotek memberikan kejelasan pelayanan informasi obat baik secara lisan maupun dalam bentuk brosur, <i>leaflet</i> , <i>booklet</i> atau poster	3,42
11.	Petugas segera menyiapkan obat yang dibutuhkan pasien	3,43
Rata-rata		3,44
<i>Assurance</i>		
12.	Obat yang diberikan dalam kondisi baik	3,49
13.	Petugas menyiapkan obat dengan benar	3,46
Rata-rata		3,47
<i>Emphaty</i>		
14.	Petugas memberikan pelayanan secara tidak membedakan	3,51
15.	Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk	3,44
16.	Petugas mengatakan kepada pasien semoga sehat selalu	3,42
Rata-rata		3,45
<i>Tangibles</i>		
17.	Apotek terlihat bersih	3,49
18.	Ruang tunggu nyaman	3,54
19.	Ruang konsultasi tersedia	3,47
20.	Penampilan petugas rapih	3,45
21.	Tempat parkir memadai	3,30
Rata-rata		3,45
Rata-rata keseluruhan dimensi		3,44

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Hasil penelitian tentang Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles dengan keseluruhan nilai rata-rata adalah 3,44 masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma sangat baik. Berdasarkan hasil 5 dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

A. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya tanpa membuat kesalahan dan diberikan dalam waktu yang tepat (Rahman dan Ramadani, 2023). Hasil penelitian berdasarkan dimensi Reliability dengan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,53 masuk dalam kategori sangat baik tentang petugas melayani pasien

dengan ramah. Mashita *et al.*, (2022) menyebutkan ketika petugas melayani pasien dengan ramah dan sopan, maka pasien akan merasa terjamin keamanan dan kenyamanan sehingga pasien tidak ragu untuk datang kembali. Rohmawati (2024) menjelaskan untuk pelayanan di Apotek Salam Sarma terdapat SOP dimana harus bersikap ramah kepada pasien karena dengan ramah merupakan modal untuk menarik pasien datang. Penelitian tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 berdasarkan dimensi reliability memiliki nilai rata-rata terkecil yaitu 3,26 tentang harga obat yang dijual. Yuliani dan Suarmanayasa (2021) menyebutkan bahwa harga yang terjangkau akan meningkatkan keputusan pembelian produk. Secara tidak langsung meningkatnya keputusan pembelian akan meningkatkan penjualan. Maliana (2020) menjelaskan penetapan harga yang meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk serta daya saing dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan harga yang ditetapkan akan mempengaruhi suatu keputusan pembelian konsumen. Dalam proses pembelian konsumen juga akan membandingkan suatu produk dengan produk sejenisnya, perbandingan ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen apabila suatu harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen maka suatu keputusan pembelian pasti akan terjadi. Rohmawati (2024) menjelaskan untuk harga obat di Apotek Salam Sarma dengan perbandingan apotek swasta lainnya masih tergolong terjangkau berdasarkan marginnya. Akan tetapi apabila perbandingan apotek biasa dengan Apotek Salam Sarma harganya termasuk sedikit tinggi.

B. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi layanan dan pemecah masalah pelayanan (Rahman dan Ramadani, 2023). Hasil penelitian berdasarkan dimensi Responsiveness memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah 3,48 masuk dalam kategori sangat baik tentang terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Hal ini berhubungan dengan komunikasi yang baik. Meisyaroh *et al.*, (2023) menjelaskan komunikasi dapat mempengaruhi kepuasan karena suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat dan pemberi nasihat yang terjadi antara dua orang atau lebih. Komunikasi yang baik akan memberikan dampak terhadap kepuasan pasien. Rohmawati (2024) menyebutkan komunikasi merupakan kunci pelayanan Apotek Salam Sarma, setiap penyerahan obat juga disertai dengan pemberian KIE, berupa informasi mengenai nama obat, dosis, kegunaan, cara penggunaan dan penyimpanan obat yang benar. Penelitian tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 berdasarkan dimensi Responsiveness memiliki nilai rata-rata terkecil yaitu 3,42 tentang pelayanan informasi obat baik secara lisan maupun dalam bentuk brosur, leaflet, booklet atau poster. Masyarofah *et al.*, (2021) menjelaskan pelayanan informasi obat berpengaruh penting dalam apotek, semakin baik pelayanan informasi obat dalam apotek maka akan memberikan kepuasan kepada pasien. Sehingga pasien lebih mengetahui tentang pentingnya peran pelayanan informasi obat dalam penggunaan obat. Kemenkes (2016) menjelaskan pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat. Pelayanan informasi obat dapat meliputi leaflet atau booklet, pemberian informasi dan edukasi kepada pasien dan menjawab pertanyaan lisan maupun tulisan. Wulandari (2020) menyebutkan media booklet merupakan salah satu tujuan dari edukasi pemberian konseling menggunakan media booklet, diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien sehingga akan merubah perilaku pasien menjadi lebih baik dan akan mempengaruhi outcome klinis pasien. Rohmawati (2024) menjelaskan Apotek Salam Sarma memiliki apotek dan klinik, untuk pasien dari luar yang membeli obat-obat over the counter (OTC) lumayan jarang untuk pemberian brosur dikarenakan pasien lebih banyak dari klinik dibandingkan dari luar. Kebanyakan pasien menebus obat golongan keras yang tidak diperbolehkan pemberian brosur ataupun leaflet,

biasanya untuk obat-obatan keras langsung diberikan PIO atau KIE kepada pasien oleh Apoteker atau TTK yang telah diberikan kepercayaan oleh Apoteker.

C. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance merupakan perilaku karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen dan dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen (Rahman dan Ramadani, 2023). Hasil penelitian berdasarkan dimensi Assurance memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah 3,49 masuk dalam kategori sangat baik tentang obat yang diberikan dalam kondisi yang baik. Hal ini sejalan dengan kualitas obat. Prananda dan Kusumadewi (2022) menjelaskan kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian kesesuaiannya. Dinata dan Khasana (2022) menyebutkan kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian yang berarti bahwa semakin baik persepsi konsumen terhadap kualitas produk akan menyebabkan peningkatan keputusan pembelian. Rahmawati (2024) menjelaskan untuk obat-obatan di Apotek Salam Sarma selalu dipantau suhu, expired date, penyimpanan berdasarkan FIFO dan FEFO dan diadakan stock opname. Pada pemberian obat kepada pasien juga dilakukan tree check untuk menghindari kesalahan pemberian obat, obat yang pertama masuk diperiksa oleh Asisten Tenaga Kefarmasian (ATK) atau Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang menginput data ke SIM apotek, kemudian di periksa kembali saat penyiapan obat oleh Asisten Tenaga Kefarmasian (ATK) atau Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) setelah itu pada proses pemberian obat kepada pasien oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) akan di periksa lagi kesesuaian dengan resep dan fisik obat, hal ini selalu diperiksa oleh orang yang berbeda untuk mencegah kesalahan pemberian obat. Penelitian pada dimensi Assurance memiliki nilai rata-rata terkecil yaitu 3,46 tentang petugas menyiapkan obat dengan benar. Hal ini berhubungan dengan ketelitian petugas dalam menyiapkan obat. Evi et al., (2022) menjelaskan bahwa pada dimensi Assurance pengetahuan petugas memiliki pengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Pada dimensi ini meliputi pelayanan yang tepat dan teliti dari petugas untuk memastikan obat yang diberikan terjaga kualitasnya dengan memastikan kerapian dan kelengkapan pada kemasan obat. Selain itu petugas harus memastikan bahwa obat yang diberikan sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter dan tidak tertukar dengan obat pasien lainnya.

D. Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi Emphaty merupakan perilaku memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian untuk pelanggan (Rahman dan Ramadani, 2023). Hasil penelitian berdasarkan dimensi Emphaty dengan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,51 dalam kategori sangat baik tentang petugas memberikan pelayanan secara tidak membedakan. Damaris et al., (2024) menjelaskan pelayanan tidak membedakan tanpa melihat jaminan kesehatan dapat membuat pengguna merasa diperlakukan adil. Rohmawati (2024) menyebutkan setiap pasien mendapatkan pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tanpa membedakan jenis pasien umum maupun asuransi sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang sama. Penelitian pada dimensi ini memiliki nilai rata-rata terkecil yaitu 3,42 tentang petugas mengatakan semoga sehat selalu. Evi et al., (2022) menyebutkan dimensi Emphaty dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian atas apa yang dibutuhkan pasien, mengerti dengan apa yang dirasakan pasien serta mampu menjalin hubungan yang baik kepada pasien. Pratiwi et al., (2019) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan oleh petugas kesehatan dapat mempengaruhi perilaku pasien. Sikap dan perilaku tenaga kesehatan yang bersahabat dan penuh rasa kekeluargaan akan memberikan rasa nyaman bagi pasien. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Aulia et al., (2022) bahwa terdapat hubungan signifikan dimensi Emphaty terhadap kualitas pelayanan. Rohmawati (2024) menjelaskan untuk petugas Apotek Salam Sarma tidak selalu mengucapkan semoga sehat

selalu tetapi petugas akan mengucapkan perkataan yang lebih luwes kepada pasien yang datang berobat ke apotek Salam Sarma.

E. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik).

Dimensi Tangibles merupakan suatu pelayanan yang dapat dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan karyawan (Rohman dan Ramadani, 2023). Hasil penelitian berdasarkan dimensi Tangibles dengan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,54 kategori sangat baik tentang ruang tunggu yang nyaman. Apotek Salam Sarma memiliki ruang tunggu yang nyaman. Hasil observasi menunjukkan ruang tunggu yang nyaman (terdapat pada Lampiran 8). Rohmawati (2024) menjelaskan ruang tunggu yang nyaman yang terdapat di Apotek Salam Sarma yaitu tersedia tempat duduk, air mineral, kipas angin, LCD untuk informasi pelayanan di klinik dan koran/majalah. Penelitian pada dimensi ini juga memiliki nilai rata-rata terkecil yaitu 3,30 tentang tempat parkir yang memadai. Rohmawati (2024) menjelaskan tempat parkir di Apotek Salam Sarma selain area depan masuk klinik juga tersedia area parkir dibelakang klinik akan tetapi masih banyak orang yang belum mengetahuinya. Apotek Salam Sarma itu sendiri sudah menempelkan banner didinding sebelah kiri klinik tetapi masih banyak orang yang belum mengetahuinya sehingga pasien memarkirkan kendaraan di depan area masuk klinik dan apotek.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata skor 3,44 dengan uraian masing-masing dimensi sebagai berikut:

1. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 pada dimensi Reliability dengan nilai rata-rata 3,40 kategori sangat baik
2. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 pada dimensi Responsiveness dengan nilai rata-rata 3,44 kategori sangat baik
3. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 pada dimensi Assurance dengan nilai rata-rata 3,47 kategori sangat baik
4. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 pada dimensi Emphaty dengan nilai rata-rata 3,45 kategori sangat baik
5. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang Tahun 2024 pada dimensi Tangibles dengan nilai rata-rata 3,45 kategori sangat baik

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, N.I., Suhadi, dan Fithria. 2023. Analisis Faktor Penyebab Penurunan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DR. R Ismoyo Kendari Tahun 2022. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. 3(4): 174-181.
- Astuti, W., R.R.R. Bahi, dan A.P. Gonibala. 2022. Analisis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kotamobagu. *Jurnal Farmasi Tinctur*. 3(2): 65-71.
- Aulia, K.E., S. Handayani, E.N. Ayunin., T.N.Z. Jacoeb, dan Y. Umniyatun. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) "X" Tahun 2020. *Journal of Religion and Public Health*. 4(2): 60-69.
- Azri, H.A. 2019. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Annisa di Kota Lubuk Basung. Skripsi. Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Padang.

- Dahlan, M.S. 2013. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Edisi Ke-3. Penerbit Salemba Medika. Jakarta.
- Damaris, A. Rivai, dan M. Nawawi. 2024. Kualitas Pelayanan Public Safety Center pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research dan Development Student (JIS)*. 2(2): 219-227.
- Dinanta, M.S, dan I. Khasanah. 2022. Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Eden International Daily Food, Semarang. *Diponegoro Journal of Manajement*. 11(2): 1-9.
- Evi, P.A.M., D. Ningsih, dan S.R. Handayani. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Jurnal Islamic Pharm*. 7(2) 104-110.
- Fahrizal. A dan I. Kantohe. 2022. Persepsi Pasien tentang Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Tomini Kecamatan Tomini Kabupaten Parigi Moutong. *Journal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)* 22(2): 52-59.
- Fatimah, S, dan F. Indrawati. 2019. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Reserch and Development*. 3(1): 121-131
- Halim, F., A.Z. Kurniullah, M.B. Efendi, A. Sudarso, B. Purba, D. Lie, et al. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis. Sumatra Utara.
- Hendardi, L.O., Sastrawan, dan Karjono. 2023. Analisis Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Patuh Karya. *Jurnal Ilmiah Global Education*. 4(4): 2499-2511
- Intani, Z. F, dan Indati A. 2017. Peranan Wisdom terhadap Subjective Well-Being pada Dewasa Awal. cit. Ridhayanti, Y.P. 2021. Kualitas Hidup Masyarakat Solo Raya Usia Dewasa Awal Selama Pandemi Covid-19. Skripsi. Program Studi Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kemenkes. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Kinanti, S.R.P., Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Pangkalpinang. Karya Tulis Ilmiah. Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Pangkalpinang. Pangkalpinang.
- Kotler, P., and K.L. Keller. 2015. Manajemen Pemasaran. XII. Jakarta cit. Halim. F., A.Z. Kurniullah, M.B. Efendi, A. Sudarso, B. Purba, D. Lie, et al. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis. Sumatra Utara.
- Kusuma, D.T dan H. Utomo. 2020. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga. *Jurnal Among Makarti*. 13(2): 78-87.
- Lameshow, S, D. W. Hosmer, dan J. Klar. 1990. Adequacy of Sample Size In Health Studies. World Health Organization. Terjemahan pramono., D. 1997. Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Maliana, R. 2020. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Bebek Tresnah Bangkalan. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah. Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan.
- Marsida. 2024. Komunikasi Pribadi Apoteker Pendamping Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang. Dilakukan di Pangkalpinang 19 Maret 2024.
- Mashita, D.A., E. Racmawati., A. Deharja, dan E.T. Ardiyanto. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap FKTP. *Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*. 3(2): 177-189.
- Masyarofah, H. Fajarini., R.F. Balfas, dan E. Dence. 2021. Pengaruh Implementasi Informasi Obat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek. *Jurnal Ilmiah Pharmacy UMUS*. 2(1):1-9.

- Maulany, R.F., R.S. Dianingati, dan E. Annisa. 2021. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*. 4(2): 142-149.
- Meisyaroh, M., Murtini, dan Haslinda. 2023. Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 12(3): 238-245.
- Narulita, S, dan B.S.A. Santoso, 2021. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. *Journal Of Herbal, Clinic and Pharmaceutical Sciences*. 3(1): 34-39.
- Nasution, L.P., 2020. Persepsi Pasien terhadap Pelaksanaan Dispensing Obat di Apotek K-24 Mesjid Jamik Pangkalpinang. *Karya Tulis Ilmiah*. Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Pangkalpinang. Pangkalpinang.
- Nisa, A.H., H. Hasna, dan L. Yarni. 2023. Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*. 2(4): 213-226.
- Nugraha, J.P., D. Alfiah, G. Sinulingga, U. Rojiati, G. Saloom. Rosmawati, et al 2021. Teori Perilaku Konsumen. PT. Nasya Expanding Manajement. Pekalongan Jawa Tengah.
- Parasuraman, A., V.A Zeitmal, dan L.L. Berry. 1988. Servqual A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing. Marketing scicence institute* 64(1): 12-40.
- Prananda, K.E.S, dan N.M.W. Kusumadewi. 2022. Peran Word of Mouth Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Manajemen*. 11(3): 443-463.
- Pratiwi, A. 2021. Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bengkalis Kecamatan Bengkalis. *JOM FISIP*. 8(1): 1-15.
- Pratiwi, A., I. Wanufika, dan Y. Sukmara. 2019. Dukungan Tenaga Kesehatan dengan Kepatuhan Minum ARV pada Penderita HIV di Lapas Pemuda Kelas II A Tangerang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 8(1): 52-67.
- Rahman, M., dan M. Ramadani. 2023. Analisis Penerapan Kualitas Layanan Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Merak. *Jurnal Manajemen Perusahaan*. 2(1): 46-56.
- Rasnidianti, K.A.P, dan N.S. Subawa. 2020. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*. 4(1): 1-18.
- Rohmawati, 2024. Komunikasi Pribadi Apoteker Penanggungjawab Apotek Salam Sarma Kota Pangkalpinang. Dilakukan di Pangkalpinang 05 Agustus 2024.
- Rosita, E., W. Hidayat, dan W. Yuliani. 2020. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS*. 4(4): 279-284.
- Sari, W. K., Y.D. Advistasari, dan E. Prasetyaningrum. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Semarang Timur. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*. 4(1): 199-204.
- Setianingsih, N, dan S. Ronoatmodjo. 2021. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan* 4(1): 56-80.
- Stiyawan, Y, dan A. Ainy. 2023. Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan dr. Soetomo*. 9(1): 163-175.
- Supardi, S., Y. Yuniar, dan I.D. Sari. 2019. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* 3(3): 152-159.
- Susanto, H. 2021. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Manggar Belitung Timur. *Karya Tulis Ilmiah*. Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Pangkalpinang. Pangkalpinang.
- Ulfah, A. K., R. Razali, H. Rahman, A. Ghofur, U. Bukhory, S.R. Wahyuningrum et al. 2022. *Ragam Analisis Data Penelitian*. IAIN Madura Press.

- Wulandari, A.S. 2020. Pengaruh Konseling Apoteker dengan Media Booklet terhadap Tingkat Pengetahuan dan Perilaku pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Purwerjo. *Indonesian Journal of Hospital Administration*. 3(1): 36-44.
- Yousapronpaibon, K, dan C.W. Johnson. 2013. A Comparison of Service Quality Between Private and Public Hospitals in Thailand. *International Journal of Business and Social Science* cit. Halim. F., A.Z. Kurniullah, M.B. Efendi, A. Sudarso, B. Purba, D. Lie, et al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis. Sumatra Utara.
- Yuliani, M.P, dan I.N. Suarmanayasa. 2021. Pengaruh Harga dan Online Constumer Review terhadap Keputusan Pembelian Produk pada Marketplace Tokopedia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 3(2): 146-154.
- Yunita, B., D.I. Ma'aly, D.S. Pakiding, Y.A. Utama, T.S. Wardani, dan A.P.A. Santoso. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*. 17(1): 19-24.
- Zhou, D., Z. Zhou. C. Yang., L. Ji., B. Ghose, dan S. Tang. 2020. cit. Stiyawan, Y dan A. Ainy. 2023. Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan dr. Soetomo*. 9(1): 163-1