

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK CENTRAL BORNEO SIULAK GEDANG KECAMATAN SIULAK KABUPATEN KERINCI TAHUN 2026

Intan Rizkya Fitri¹, Deny Sutrisno², Rasmala Dewi³

intanrizkyafitri003@gmail.com¹, denysutrisno@gmail.com², rmfarmapt@gmail.com³

Stikes Harapan Ibu Jambi¹, Universitas Negeri Yogyakarta², Universitas Andalas³

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya, mencakup pengalaman terkait ketepatan, kecepatan, dan kualitas informasi yang diberikan oleh apoteker. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Central Borneo Siulak Gedang Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci Tahun 2026. Penelitian ini merupakan penelitian pre-eksperimental dengan desain One Group Post-Test Only Design. Sampel penelitian berjumlah 320 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta dimensi ketersediaan obat. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan software JASP. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi yaitu kehandalan (87,16%), daya tanggap (85,60%), empati (85,31%), bukti fisik (84,30%), jaminan (83,83%), dan ketersediaan obat (83,19%). Distribusi tingkat kepuasan menunjukkan 220 responden (68,8%) berada pada kategori sangat puas, 98 responden (30,6%) berada pada kategori cukup puas, dan 2 responden (0,6%) berada pada kategori sangat tidak puas. Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep sebesar 84,90% dengan kategori Sangat Puas. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Central Borneo Tahun 2026 berada pada kategori sangat puas, namun peningkatan pada dimensi jaminan dan ketersediaan obat tetap diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Apotek, Tingkat Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Obat Tanpa Resep.

ABSTRACT

Patient satisfaction is the patient's perception of the service received compared to his expectations, including experience related to the accuracy, speed, and quality of information provided by pharmacists. This research aims to find out the level of patient satisfaction with the quality of over-the-counter drug service at the Central Borneo Siulak Gedang Pharmacy, Siulak District, Kerinci Regency in 2026. This research is a pre-experimental research with One Group Post-Test Only Design. The research sample consisted of 320 respondents who were selected using accidental sampling technique. The research instrument is in the form of a questionnaire based on the five dimensions of SERVQUAL, namely physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), and the drug availability dimension. Data analysis is done descriptively using JASP software. The research results show the level of satisfaction based on dimensions, namely reliability (87,16%), responsiveness (85,6,60%), empathy (85,31%), physical evidence (84,30%), assurance (83,83%), and drug availability (83,19%). The distribution of satisfaction levels showed that 220 respondents (68.8%) were in the very satisfied category, 98 respondents (30,6%) were in the fairly satisfied category, and 2 respondents (0,6%) were in the very dissatisfied category. The average level of patient satisfaction with the quality of non-prescription drug service is 84.90% with the Very Satisfied category. It is concluded that the quality of over-the-counter drug service at the Central Borneo Pharmacy in 2026 is in the very satisfied category, but the improvement in the guarantee dimension and drug availability is still necessary to improve the quality of pharmacy services.

Keywords: Pharmacy, Patient Satisfaction Level, Service Quality, Non-Prescription Drugs.

PENDAHULUAN

Apotek adalah fasilitas pelayanan kesehatan tempat dilaksanakan praktik kefarmasian oleh apoteker. Di apotek, apoteker bertugas menyiapkan, meracik, menyimpan, dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan aturan yang berlaku. Oleh karena itu, apotek memiliki peran penting dalam membantu menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat, pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab langsung dimulai dari distribusi obat dan perbekalan penting lainnya kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka apoteker serta tenaga teknis kefarmasian diberi tuntutan guna menaikkan keterampilan, pengetahuan, serta perilakunya sendiri sebagai tenaga kefarmasian (Setia & Bernarto, 2025).

Untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien. Pelayanan kefarmasian dapat dinilai menggunakan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman melalui model SERVQUAL. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam pelayanan kefarmasian, bukti fisik terlihat dari kebersihan dan kerapian apotek, kehandalan dari ketepatan dan keakuratan pemberian obat, ketanggapan dari kecepatan melayani pasien, jaminan dari kompetensi serta sikap profesional apoteker, dan empati dari perhatian serta kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Model ini banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek maupun fasilitas kesehatan lainnya. Dengan menerapkan lima dimensi tersebut, pelayanan kefarmasian diharapkan mampu memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien (Bahtiar et al., 2024).

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di apotek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 89% pasien berada pada kategori cukup puas hingga sangat puas, sedangkan sekitar 11% pasien menyatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keramahan petugas, ketersediaan obat, pemberian informasi obat, serta kecepatan pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek (Warti, 2025). Kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan, karena pelayanan yang baik harus mampu memenuhi harapan pasien secara konsisten. Sikap ramah, sopan, cepat, tepat waktu, serta perhatian dari tenaga kesehatan menjadi hal penting yang dinilai oleh pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Luh et al., 2024)..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Maret 2026 di Apotek Central Borneo Siulak Gedang Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan berupa kuesioner, terdiri dari pertanyaan tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan ketersediaan obat. Kuesioner disusun oleh penulis berdasarkan indikator SERVQUAL dan variabel ketersediaan obat, menggunakan skala Likert 1–3 (Thang et al., 2025).

Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang di Apotek Central Borneo.

Sampel

Penentuan besar sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, yang masih digunakan dalam penelitian survei kuantitatif ketika populasi diketahui dan peneliti menetapkan batas toleransi kesalahan tertentu (Majdina, 2024).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin of error 5% (0,05)

Untuk populasi penulis mengambil hari kerja dari senin sampai jumat dengan jumlah konsumen rata-rata 50 orang perhari. Penelitian ini dilakukan lebih kurang selama satu bulan dengan jumlah 30 hari. Total populasi adalah 1.500 orang..

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien berusia ≥ 18 tahun.
 - b. Pasien Membeli obat tanpa resep diapotek.
 - c. Bersedia menjadi responden.
2. Kriteria Ekslusi
 - a. Kuesioner tidak diisi secara lengkap.
 - b. Pasien membeli obat dengan resep dokter.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner kepada responden yang menjadi subjek penelitian yang berdasarkan dimensi SERVQUAL dan ketersediaan obat.

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan berupa kuesioner, terdiri dari pertanyaan tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan ketersediaan obat. Kuesioner disusun oleh penulis berdasarkan indikator SERVQUAL dan variabel ketersediaan obat, menggunakan skala Likert 1–3 (Thang et al., 2025).

Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini yang sebelumnya telah melalui proses validasi oleh ahli yang kompeten di bidang kefarmasian untuk menilai kesesuaian item pertanyaan dengan variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan kefarmasian, ketersediaan obat, dan kepuasan pasien. Pakar akan menilai kejelasan, relevansi, dan kesesuaian setiap item pertanyaan. Item yang dinyatakan sesuai oleh pakar dapat digunakan sebagai instrumen penelitian, sedangkan item yang belum sesuai akan direvisi berdasarkan saran pakar. yang menjalani hemodialisis.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data Deskriptif, dilakukan menggunakan software statistik JASP (Jeffreys' Amazing Statistics Program) untuk memperoleh tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotik Central Borneo terhadap pasien. Dengan JASP, pengolahan data kuesioner menjadi lebih efisien, meminimalkan kesalahan perhitungan, dan mempermudah interpretasi hasil penelitian (Bahtiar et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Diketahui Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

No.	Dimensi	N=320 (%)	Kategori
1	Kehandalan	87.16	Sangat Puas
2	Daya Tanggap	85.60	Sangat Puas
3	Jaminan	83.83	Sangat Puas
4	Empati	85.31	Sangat Puas
5	Bukti Fisik	84.30	Sangat Puas
6	Ketersediaan Obat	83.19	Sangat Puas

Tabel 1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi

Hasil dari dimensi Ketanggapan diperoleh nilai tingkat kepuasan pasien yaitu 85,60%. Berdasarkan nilai kepuasan tersebut petugas apotek memiliki kemauan atau respon untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.

Hasil dari dimensi Empati diperoleh nilai tingkat kepuasan pasien yaitu 85,31%. Berdasarkan nilai empati petugas apotek mampu memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien.

Hasil dari dimensi Bukti Fisik diperoleh nilai tingkat kepuasan pasien yaitu 84,30%. Berdasarkan nilai bukti fisik petugas apotek memiliki penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik apotek dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Hasil dari dimensi Jaminan diperoleh nilai tingkat kepuasan pasien yaitu 83,83%. Berdasarkan nilai jaminan petugas apotek memiliki kepastian, pengetahuan, kemampuan dan kesopansantunan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada apotek.

Hasil dari dimensi Ketersediaan Obat diperoleh nilai tingkat kepuasan pasien yaitu (83,19%). Berdasarkan nilai ketersediaan obat apotek mampu menyediakan kelengkapan dan variasi dan ketersediaan obat tanpa resep di apotek.

B. Diketahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Central Borneo Tahun 2026

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep

No.	Kualitas Layanan	frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	220	68.8
2	Cukup Puas	98	30.6
3	Sangat Tidak Puas	2	0.6
Jumlah		320	100

Responden yang menyatakan kualitas layanan Cukup Puas sebanyak 98 orang (30,6%). Hal ini terjadi karena pelayanan tanpa resep sering kali berjalan sangat cepat, petugas mungkin hanya menjelaskan dosis tanpa sempat mengedukasi efek samping obat atau pantangannya secara mendalam, membuat pasien merasa pelayanannya standar saja.

Responden yang menyatakan kualitas layanan sangat tidak puas sebanyak 2 orang (0,6%). Jumlah tersebut sangat kecil dibandingkan seluruh responden, namun tetap menjadi perhatian karena menunjukkan masih terdapat aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Ketidakpuasan tersebut dimungkinkan berkaitan dengan dimensi jaminan (83,83%) dan ketersediaan obat (83,19%) yang memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Pada dimensi jaminan, pasien mungkin belum sepenuhnya puas terhadap komunikasi, pemberian informasi obat, atau keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara pada dimensi ketersediaan obat, kemungkinan terdapat obat atau merek obat yang diharapkan pasien tidak tersedia sehingga memengaruhi penilaian kepuasan.

C. Diketahui Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Central Borneo Tahun 2026

Tabel 3. Rata-rata tingkat kepuasan pasien

No	Nama	Nilai (n=320)
1	Rata-rata	84,90
2	Standar Diviasi (SD)	15,22
3	Kategori	Sangat Puas

Dari tabel 3 diatas diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien dari 320 responden terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep adalah 84,90%, nilai standar deviasinya ditemukan 15,22 dengan kategori Sangat Puas. Penelitian serupa dilakukan oleh (Ismaya, 2020) dimana dari data yang diperoleh menunjukkan sebagian besar pasien menyatakan puas 34 orang (94%) dan 2 orang menyatakan tidak puas (6%). Hasil penelitian tersebut menyimpulkan karakteristik pasien tidak menentukan tingkat kepuasan dalam pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Samata serta kualitas pelayanan kefarmasian berbanding lurus dengan kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian.

Kepuasan pasien adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan pasien atau setiap pengguna layanan setelah memperoleh pelayanan kesehatan dari petugas. Pasien akan merasa puas bahkan sangat puas jika mereka memperoleh layanan minimal sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien. Jika apa yang menjadi harapan pasien atau pengguna layanan tercapai, maka akan berpengaruh pada kepuasan pasien akan layanan yang diberikan tersebut (Karlina, 2024)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Central Borneo tahun 2026 menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi Keandalan (87,16%), dimensi Ketanggapan (85,60%), dimensi Empati (85,31%), dimensi Bukti Fisik (84,30%), dimensi Jaminan (83,83%), dan yang terakhir dimensi Ketersediaan Obat (83,19%) sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Central Borneo secara keseluruhan sebesar 84,90% nilai standar deviasinya ditemukan 15,22 dengan kategori Sangat Puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agu, M. C., Chima, U. E., Eze, O. P., Maduekwe, S. N., Okafor, V. U., Chibuke, O. M., Nwankwo, C. B., Okoye, C. O., Ngige, A. P., Chigbo, D. C., & Akunne, M. O. (2025). Clients' satisfaction with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in Nigeria: a cross-sectional study. *Discover Public Health*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12982-025-00595-6>
- Anisa, H. R. A. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Tasikmadu Karanganyar.
- Aryanti, Kumala, & Ramadaniati. (2024). Dampak Konseling Apoteker, Ketersediaan Obat, Dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien.
- Bahamdan, A. K., & Almanasef, M. (2024). A cross-sectional study assessing customers' perception, satisfaction, and attitude toward e-pharmacy services in Saudi Arabia. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-12174-7>
- BPOM RI. (2019). Berita Negara Republik Indonesia, Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Keamanan Dan Mutu Obat Tradisional. www.peraturan.go.id
- Herawati, R. H., Yantih, N., & Amyulianthy, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Bekasi. *PENDIPA Journal of Science Education*, 9(3), 682–687. <https://doi.org/10.33369/pendipa.9.3.682-687>
- Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. In *Syntax Admiration* (Vol. 5, Number 12).
- Kemenkes RI, No. 73 T. 2016. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
- Lestari, N. I., Dwi, P., Jaluari, C., & Makani, ; Mawaqit. (2022). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nh Farma Kecamatan Arut

Selatan.

- Luh, N., Indiani, P., Komang, N., Pusparini, N., & Wijaya, B. K. (2024). Jurnal Mirai Management Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotekku di Tabanan. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 128–137.
- Majdina, dkk. (2024). Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Bernoulli Dan Slovin: Konsep Dan Aplikasinya.
- Ningsih, N., Rosmiati, M., Studi Farmasi, P., Piksi Ganesha, P., & Jend Gatot Soebroto No, J. (2023). Analisis Pengetahuan Karyawan Tentang Obat Wajib Apotek (OWA) Di Apotek Firdaus.
- Oktaria, D., Fajrini, F., Latifah, N., Romdhona, N., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Muhammadiyah Jakarta Jl Ahmad Dahlan, U. K., & Tangerang Selatan, K. (2021). Muhammadiyah Public Health Journal Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. *Muhammadiyah Public Health Journal* |, 2(1).
- Pristiyantoro, O., Dinar, D. K., Akademi, D., Bhumi, F., & Jakarta, H. (2021a). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Akses UI Kota Depok.
- Pristiyantoro, O., Dinar, D. K., Akademi, D., Bhumi, F., & Jakarta, H. (2021b). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Akses Ui Kota Depok.
- Purnama Sari, S., Fitri, M., & Tinggi Ilmu Kesehatan Sambas, S. (2025). Literature Review On Factors Affecting Patient Satisfaction With Pharmacy Services In Indonesia. 4(4). <https://doi.org/10.56127/jukim.v4i04>
- Raca Maulani, 2022. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nellia Farma Sungai Pegoh Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci Tahun 2022.
- Rahman, B., Shiddiqi, A., & Aswal, D. S. (2025). Evaluasi Ketersediaan Obat Terhadap Pelayanan Di Apotek AN-NUR. In *Jurnal Kesehatan dan Teknologi Medis (JKTM)* (Vol. 07, Number 02).
- Rahmawati, Ikhsan, & Heroweti. (2022). Tingkat Pengetahuan dan Perilaku Pengobatan Sendiri (Studi Kasus di Apotek Kabupaten Kendal).
- Seviana, Sibuea, Manullang, Khairani, Sakti, & Putri. (2022). Kemenkes, Petunjuk Profil Kesehatan.
- Tonis, Zaky, Patricia, Firdaus, & Suryandartiwi. (2025). Perancangan Sistem Informasi Pencarian Apotek Terdekat Berbasis Web dengan Fitur Ketersediaan Obat di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(3), 274–288. <https://doi.org/10.55606/juisik.v5i3.1644>