

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK X KABUPATEN BANJARNEGARA

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION ON THE QUALITY OF NON- PRESCRIPTION DRUG SERVICES AT PHARMACY X, BANJARNEGARA REGENCY

Siti Asadu Sofiah^{1*}, Sifa Maulia Isnaeni², Desy Arisandi Adelia³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Cipta Husada, Kota Purwokerto, Indonesia

*Email corresponding author: sitiasadu@stikesbch.ac.id

Diterima : 20 April 2026

Disetujui : 25 Juni 2026

Terbit : 30 Juni 2026

ABSTRACT

The quality of non-prescription drug services greatly affects the level of consumer satisfaction. However, in reality, there are still many pharmacies that have not provided optimal service to requests for non-prescription drugs. This research aimed to determine the level of consumer satisfaction with the quality of non-prescription drug services at Apotek X Pharmacy. A quantitative descriptive approach using data collection from 93 respondents through a questionnaire based on five SERVQUAL dimensions. The analysis was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, gap analysis, and paired sample t-test. The results showed a Customer Satisfaction Index (CSI) value of 92,72% which was categorized as very satisfied. However, all dimensions showed an average gap value of -0,15, indicating that the service was not fully in accordance with expectations. The paired samples test showed a significant difference between expectations and reality (significance 0,00), and the correlation between service quality and consumer satisfaction was strong and significant (0,709). This study shows the need to improve services even though the level of satisfaction is in the high category.

Keywords: *consumer satisfaction, service quality, non-prescription drugs, SERVQUAL.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan obat tanpa resep sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Namun, pada kenyataannya, masih banyak apotek yang belum memberikan pelayanan optimal terhadap permintaan obat tanpa resep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek X. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan dari 93 responden melalui kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL. Analisis dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, analisis *gap*, dan *uji paired sample t-test*. Hasil penelitian menunjukkan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 92,72% yang dikategorikan dalam tingkat sangat puas. Namun seluruh dimensi menunjukkan nilai *gap* rata-rata -0,15, menandakan pelayanan belum sepenuhnya sesuai harapan. Uji *paired samples test* menunjukkan perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan (signifikansi 0,00), dan korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan

konsumen kuat dan signifikan (0,709). Penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan pelayanan meskipun tingkat kepuasan berada dalam kategori tinggi.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, obat tanpa resep, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Apotek sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan berperan penting dalam distribusi obat, baik untuk pengobatan berdasarkan resep dokter maupun untuk swamedikasi. Pada pelayanan kefarmasian di Apotek berdasarkan standarpelayanan kefarmasian di Apotek menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian meliputi dua komponen utama, yaitu pengelokaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian di Apotek untuk komponen pengelolaan sediaan farmasi, Alkes dan BMHP meliputi beberapa indikator (Perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan). Pelayanan kefarmasian di Apotek untuk komponen pelayanan farmasi klinik juga terdapat beberapa indikator (Pengkajian resep, dispensing, PIO, konseling, *Home Pharmacy Care*, PTO, MESO) (Permenkes, 2016). Pada pelayanan obat tanpa resep (swamedikasi), kegiatan yang paling sering dilakukan meliputi pemberian obat, pelayanan informasi obat, konseling singkat, edukasi penggunaan obat yang benar, serta pemantauan keluhan pasien. Pelayanan ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan apotek. Pelayanan obat tanpa resep merupakan salah satu bentuk layanan kefarmasian yang semakin sering dimanfaatkan oleh masyarakat, terutama untuk penanganan keluhan ringan seperti demam, batuk, dan nyeri ringan (Saputri, 2023). Namun, kualitas pelayanan obat tanpa resep yang tidak optimal masih ditemukan di sejumlah apotek, termasuk dalam aspek pemberian obat, ketepatan pemilihan obat, dan interaksi antara petugas dengan konsumen (Nurapriani *et al.*, 2023). Kurangnya informasi yang diberikan serta rendahnya empati dan komunikasi dari petugas apotek dapat mempengaruhi kepuasan dan keamanan penggunaan obat.

Kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu acuan penting dalam mengevaluasi mutu layanan kefarmasian. Harapan konsumen dan persepsi terhadap layanan yang diterima menjadi penentu utama dalam menilai kualitas pelayanan. Lima dimensi yang diukur dalam model SERVQUAL mencakup lima aspek utama, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sering digunakan untuk menilai kualitas layanan secara sistematis (Ananta *et al.*, 2022). Berdasarkan penelitian (Priyoherianto, *et al.*, 2024) mengungkapkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empulana pada dimensi *Reliability* (76%), dimensi *Responsiveness* (78%), dimensi *Assurance* (78%), dimensi *Empathy* (77%), dan dimensi *Tangible* (80%). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor No. 73 Tahun 2016 menekankan urgensi penerapan standar dalam pelayanan kefarmasian, termasuk di dalamnya pelayanan obat tanpa resep dokter, pemanfaatan obat secara tepat, terjamin keamanannya, dan memberikan manfaat terapeutik yang optimal (Permenkes, 2016). Swamedikasi hanya boleh dilakukan dengan obat yang memenuhi kriteria tertentu dan harus disertai edukasi dari apoteker (Dasopang *et al.*, 2023). Obat yang dapat diperoleh tanpa resep dokter mencakup golongan obat bebas, obat bebas terbatas, serta Obat Wajib Apotek (OWA). OWA merupakan obat golongan keras yang diperbolehkan untuk diserahkan langsung tanpa memerlukan resep dokter, namun hanya oleh apoteker secara langsung kepada pasien, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 347 Tahun 1990 (Ningsih & Rosmiati, 2023)

Penelitian di berbagai tempat menunjukkan hasil yang beragam terhadap pelayanan obat

tanpa resep. Penelitian Jani *et al.*, (2023) menyatakan bahwa konsumen merespons puas atas pelayanan obat tanpa resep yang diterima di Apotek Kimia Farma Batam Center, sementara Nurapriani *et al.*, (2023) melaporkan adanya *gap* negatif yang signifikan antara harapan dan kenyataan pelayanan di Apotek Nakula Tasikmalaya. Penelitian ini dilakukan di Apotek X Kabupaten Banjarnegara, yang setiap harinya melayani 50-60 konsumen dalam 1 hari, untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep. Karena tidak semua konsumen dalam setiap harinya melakukan swamedikasi.

Dengan merujuk latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek X Kabupaten Banjarnegara. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat berkontribusi sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengkaji kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Apotek X yang berlokasi di Jalan Raya Wanadadi, Kecamatan Wanadadi, Kabupaten Banjarnegara pada periode Maret hingga April 2025 dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu kemampuan petugas farmasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada konsumen (*tangible*), kemampuan petugas kefarmasian dalam memberikan layanan yang cepat serta dapat dipertanggungjawabkan (*reliability*), kesigapan petugas dalam membantu serta memberikan layanan yang cepat serta tepat kepada konsumen (*responsiveness*), perilaku sopan serta berpengatuhan keahlian petugas farmasi yang membangun kepercayaan konsumen (*assurance*), dan perhatian tulus yang diberikan petugas farmasi secara pribadi kepada konsumen (*empathy*). Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menerima pelayanan kefarmasian obat tanpa resep di Apotek X dengan jumlah 1.350. Jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 93 responden, dengan penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan *margin error* 10% sehingga didapatkan hasil sampel 93 responden tetapi dilakukan penambahan 10% sampel untukantisipasi adanya *drop out* sampel atau kehilangan data selama penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-random (non-probability sampling)*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan Tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan dari setiap atribut yang dinilai. Analisis *gap* untuk mengetahui selisih harapan dan kinerja, serta uji *Paired Sample T-Test*.

Sampel dalam penelitian ini terdiri atas pasien pembeli obat tanpa resep di Apotek X yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang diuraikan sebagai berikut:

Kriteria Inklusi:

- a. Pasien membeli obat tanpa resep di Apotek X
- b. Pasien bisa membaca dan menulis dengan baik
- c. Pasien bersedia mengisi kuisisioner
- d. Pasien berusia antara 17 hingga 65 tahun
- e. Konsumen dengan keluhan Kesehatan yang sedang dialami

Kriteria Eksklusi:

Pasien yang membeli obat dengan resep di Apotek

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneilitian ini melibatkan 93 responden yang merupakan konsumen Apotek X yang melakukan pembelian obat tanpa resep sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi periode Maret – April 2025.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Precent
1.	Perempuan	56	60,2%
2.	Laki - laki	37	39,8%
Jumlah		93	100%

Tabel 1 memperlihatkan dari 93 responden di Apotek X, 68,2% adalah perempuan dan 39,8% laki - laki. Hal ini menggambarkan bahwa partisipasi Perempuan dalam penelitian ini lebih dominan dibandingkan laki-laki. Temuan ini mengindikasikan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam mengakses pelayanan kesehatan, khususnya pembelian obat tanpa resep. Hal ini sejalan dengan pendapat Hilmalia *et al.*, (2024) dan Rebeccawati *et al.*, (2024) yang menegaskan bahwa perempuan umumnya lebih peduli terhadap kondisi kesehatan diri dan keluarga dibandingkan laki-laki, sementara laki-laki sering kali kurang peduli dan mengabaikan kondisi tubuhnya. Meskipun sudah mengalami sakit, laki-laki jarang melakukan pemeriksaan Kesehatan secara rutin.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usia

No	Usia	Frequency	Precent
1.	17 – 24 tahun	24	25,8%
2.	25 – 34 tahun	36	38,7%
3.	35 – 44 tahun	16	17,2%
4.	45 – 65 tahun	17	18,3%
Jumlah		93	100%

Tabel 2 memperlihatkan dari 93 responden, mayoritas responden berusia 25-34 tahun (30,7%) dan paling sedikit berusia 33-44 tahun (17,2%). Berdasarkan kategori usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 25 hingga 34 tahun yang termasuk dalam usia produktif, yang umumnya telah memasuki dunia kerja dan lebih memilih pengobatan swamedikasi mengonsumsi obat tanpa resep untuk menangani keluhan ringan secara praktis dan cepat (Suherman & Febriana, 2019). Oleh karena itu OTC atau obat yang bisa dibeli tanpa resep dokter lebih sering dipilih sebagai metode pengobatan untuk menangani keluhan ringan yang muncul di Tengah kesibukan, karena OTC yang tidak memerlukan resep dokter mudah didapatkan di Apotek.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan

No	Pendidikan	Frequency	Precent
1.	SD	8	8,6%
2.	SMP	12	12,9%
3.	SMA/SMK	52	55,9%
4.	Perguruan Tinggi	21	22,6%
Jumlah		93	100%

Tabel 3 memperlihatkan dari 93 responden, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 52 orang (55,9%), sedangkan yang berpendidikan tingkat SD merupakan kelompok terkecil dengan 8 orang (8,6%). Fakta tersebut menandakan bahwa Sebagian besar responden berasal dari kelompok dengan Pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki pemahaman serta ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, apabila ekspektasi itu tidak terpenuhi, Tingkat kepuasan pada kelompok ini cenderung lebih rendah (Bunet, *et al.*, 2020). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa semakin tingkat Pendidikan seseorang, semakin luas pula pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, seseorang dengan latar belakang Pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki wawasan yang baik dibandingkan dengan mereka yang Pendidikan rendah (Muhammad, *et al.*, 2020).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frequency	Precent
1.	Mahasiswa	12	12,9%
2.	Pegawai Swasta	16	17,2%
3.	Wiraswasta	11	11,8%
4.	Ibu Rumah Tangga	29	31,2%
5.	Pegawai Negeri Sipil	2	2,2%
6.	Lain – lain	23	24,7%
Jumlah		93	100%

Tabel 4 menunjukkan dari 93 responden, sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 29 orang (31,2%), sementara itu jumlah responden paling sedikit adalah pegawai negeri sipil sebanyak 2 orang (2,2%). Sebagaimana besar responden memiliki latar belakang pendidikan pada tingkat SMA/SMK. Tingkat pendidikan tersebut berperan dalam mempengaruhi tingkat pemahaman responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima (Bunet *et al.*, 2020). Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki ekspektasi yang lebih besar dan cenderung penilaian yang lebih kritis terhadap kualitas layanan (Ermini *et al.*, 2020). Dilihat dari aspek pekerjaan, sebagian besar responden menjalankan peran sebagai ibu rumah tangga, karena ketersediaan waktu menjadi salah satu faktor yang memungkinkan ibu rumah tangga lebih sering mengakses pelayanan di apotek (Bunet *et al.*, 2020).

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Frekuensi Kunjungan

No	Kunjungan	Frequency	Precent
1.	Baru Pertama	14	15,1%
2.	2 – 5 Kali	29	31,2%
3.	Lebih Dari 5 Kali	50	53,8%
Jumlah		93	100%

Tabel 5 menunjukkan dari 93 responden, mayoritas responden memiliki frekuensi kunjungan lebih dari 5 kali, yaitu 50 orang (53,8%), sementara itu jumlah responden paling sedikit adalah responden yang baru pertama kali berkunjung dengan jumlah 14 orang (15,1). Sebagian besar responden telah melakukan kunjungan ke apotek sebanyak lebih dari 5 kali. Sejalan dengan

penelitian sebelumnya pada tahun 2025, diketahui bahwa mayoritas responden, yaitu sebesar 38,9% telah mengunjungi apotek diatas lima kali. Hal ini menunjukkan ulang responden ke apotek tergolong (Juni widiantari, 2025).

Tabel 6. Nilai Analisis Gap

No	Dimensi	Rata-rata		GAP	TKI
		Kinerja	Harapan		
1.	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	3,73	3,84	-0,09	96,34%
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,67	3,84	-0,16	95,85%
3.	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	3,73	3,85	-0,11	96,89%
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,63	3,84	-0,20	94,94%
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	3,75	3,89	-0,12	97,04%
Rata-rata		3,70	3,85	-0,15	96,21%

Tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat gap antara kepuasan harapan dan persepsi konsumen. Gap tertinggi adalah assurance (-0,20) dan gap terendah adalah tangible (0,09).

Tabel 7. Nilai Kualitas Pelayanan Keseluruhan Dengan Metode CSI

No	Dimensi	Persentase	Kategori
1.	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	93,46%	Sangat Puas
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	91,95%	Sangat Puas
3.	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	93,28%	Sangat Puas
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	90,96%	Sangat Puas
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	93,96%	Sangat Puas
Rata-rata		92,72%	Sangat Puas

Tabel 7 menunjukkan bahwa perhitungan indeks kepuasan konsumen secara keseluruhan diperoleh nilai CSI sebesar 92.76% dengan kategori sangat puas.

Tabel 8. Paired Samples Correlation

	N	Correlation	Sig.
Kepuasan & Kualitas	29	,709	,000

Tabel 8 menunjukkan uji *paired samples correlation* diperoleh nilai korelasi 0.709 dengan signifikansi 0.00, yang menunjukkan ada hubungan positif yang kuat dan signifikan.

Tabel 9. Paired Samples Test

	Mean	Sig. (2-tailed)
Kepuasan - Kualitas	-,13207	,000

Tabel 9 menunjukka nilai signifikansi 0.00 (< 0,05), yang mengidikasikan adanya perbedaan signifikan. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan aspek sosial ekonomi. Ditinjau dari jenis kelamin, jumlah responden dominan dalam penelitian ini merupakan perempuan. Temuan ini

mengindikasikan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam mengakses pelayanan kesehatan, khususnya pembelian obat tanpa resep. Hal ini sejalan dengan pendapat Hilmalia *et al.*, (2024) dan Rebeccawati *et al.*, (2024) yang menegaskan bahwa perempuan umumnya lebih peduli terhadap kondisi kesehatan diri dan keluarga dibandingkan laki-laki. Berdasarkan kategori usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 25 hingga 34 tahun yang termasuk dalam usia produktif, yang umumnya telah memasuki dunia kerja dan lebih memilih pengobatan swamedikasi mengonsumsi obat tanpa resep untuk menangani keluhan ringan secara praktis dan cepat (Suherman & Febriana, 2019). Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan pada tingkat SMA/SMK. Tingkat pendidikan tersebut berperan dalam mempengaruhi tingkat pemahaman responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima (Bunet *et al.*, 2020). Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki ekspektasi yang lebih besar dan cenderung penilaian yang lebih kritis terhadap kualitas layanan (Ermini *et al.*, 2020). Dilihat dari aspek pekerjaan, sebagian besar responden menjalankan peran sebagai ibu rumah tangga, karena ketersediaan waktu menjadi salah satu faktor yang memungkinkan ibu rumah tangga lebih sering mengakses pelayanan di apotek (Bunet *et al.*, 2020). Sebagian besar responden telah melakukan kunjungan ke apotek sebanyak lebih dari 5 kali. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kunjungan ulang konsumen tergolong tinggi, dikarenakan pelayanan yang baik di apotek mendorong loyalitas konsumen untuk kembali berkunjung (H. Pratiwi *et al.*, 2020).

Nilai gap negatif sebesar -0,15 menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam layanan, terutama pada aspek-aspek yang masih belum sepenuhnya sesuai harapan konsumen. Pada dimensi *assurance*, yang menunjukkan perlunya peningkatan kepercayaan, kemampuan petugas, dan rasa aman saat menerima pelayanan. Temuan ini memiliki kesesuaian dengan studi yang dilakukan oleh Nurapriani *et al.*, (2023) yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan obat tanpa resep di beberapa apotek lain. Pada penelitian Karlina & Inandha (2024) menyatakan nilai rata-rata dimensi *tangible* (-0,43) belum dapat memenuhi harapan pasien di Apotek Yulia farma. Penelitian Yulistia Bahtiar *et al.*, (2024) menyatakan pada dimensi *reliability* (-0,55) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen tidak sepenuhnya selaras dengan harapannya. Hal ini dikarenakan pemberian informasi oleh petugas tentang penyimpanan obat dengan persentase (44%) yang sangat kecil karena pernyataan ini sering terabaikan dalam pelayanan (Dasopang *et al.*, 2023). Penelitian Apolina & Ekowati (2022) menyatakan nilai rata-rata gap dimensi *responsiveness* belum dapat memenuhi harapan konsumen dikarenakan kurangnya responsivitas petugas disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kompetensi dalam merespons permintaan pasien serta dalam memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang disampaikan. Hasil penelitian Pratiwi & Putra (2022) menunjukkan adanya nilai gap belum dapat memenuhi harapan pada dimensi *assurance* (-0,10), hal ini dikarenakan dalam memberikan informasi terkait obat, termasuk aspek-aspek seperti tanggal kedaluwarsa berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rusnedy *et al.*, 2024). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penyampaian informasi yang akurat dan jelas oleh petugas apotek berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan serta tingkat kepuasan pasien. Penelitian Apolina & Ekowati (2022) menemukan bahwa nilai gap dimensi *empathy* (-0,30) belum dapat memenuhi harapan konsumen di Apotek Kimia Juanda dikarenakan kurangnya keterampilan berkomunikasi atau kondisi dari petugas yang kurang sehat.

Namun demikian, Nilai CSI sebesar 92,72% mengindikasikan bahwa, secara umum, konsumen merasa sangat puas terkait dengan pelayanan obat tanpa resep di Apotek Wanadadi. Ini menunjukkan bahwa apotek telah berhasil memenuhi sebagian besar harapan konsumen dalam hal fasilitas, pelayanan petugas, hingga informasi yang diberikan. Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian

Nurlaela *et al.*, (2022) pada dimensi *tangible* (89%) dalam kategori sangat puas di Apotek Icha Farma. Hal ini dikarenakan pada dimensi *tangible*, pasien menyatakan puas terhadap sarana dan prasarana yang meliputi kebersihan, kenyamanan, ketersediaan tempat duduk, serta penampilan petugas farmasi yang dinilai telah memadai (Rakaina Lamien & Dyahariesti, 2021). Penelitian Nino Lady Ladika (2023) menyatakan bahwa responden merasa sangat puas dengan persentase 83,73% pada dimensi *reliability*. Hal ini dikarenakan pada dimensi *reliability* pasien merasa puas telah mendapatkan penyampaian informasi mengenai penggunaan, cara pemakaian, dan penyimpanan obat secara baik (Elly & Desti Lia, 2020). Penelitian Yulistia Bahtiar *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* di Apotek Langko dengan tingkat kepuasan sebesar 92,27% dalam kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan pada dimensi *responsiveness*, pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan, ditandai dengan kecepatan, ketepatan, serta kejelasan informasi yang disampaikan kepada pasien. Hasil penelitian pada tahun 2022 menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memperoleh nilai 84,11% dalam kategori sangat puas (Diana *et al.*, 2022). Penelitian Meila *et al.*, (2020) pasien menyatakan kepuasan pada dimensi *assurance* karena kualitas obat yang diberikan terjaga, serta mampu membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan yang diterima, sehingga pelayanan kefarmasian dinilai baik. Penelitian Akhmad *et al.*, (2019) menunjukkan sebesar 87,83% responden menyatakan sangat puas terhadap dimensi *empathy* di Apotek Sukarame. Hal ini dikarenakan pasien merasa puas pada dimensi *empathy* dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kepedulian petugas, dimana pasien menilai kualitas layanan melalui sikap dan kesopanan selama proses pelayanan berlangsung (Jani *et al.*, 2023).

Hasil *uji paired sample t-test* yang menunjukkan signifikansi memperkuat kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang diterima. Sementara itu, nilai korelasi menunjukkan terdapat adanya hubungan positif dan kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan secara langsung akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Jani *et al.*, (2023), yang juga menemukan adanya hubungan korelasi kuat antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Wanadadi berada dalam kategori sangat puas, dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 92,72%. Namun, terdapat nilai gap negatif rata-rata sebesar -0,15 yang mengindikasikan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan. Ditemukan korelasi yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Saran

Peningkatan pada dimensi *assurance* perlu menjadi prioritas petugas apotek, terutama dalam hal pengetahuan, kemampuan komunikasi, dan sikap profesional petugas, agar konsumen merasa lebih percaya dan aman saat menerima pelayanan kefarmasian serta untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak apotek agar hasilnya lebih representatif dan dapat digunakan sebagai pembanding dalam peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan artikel ini, khususnya kepada apoteker dan staf Apotek

Wanadadi yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, serta kepada dosen pembimbing atas masukan dan motivasi yang diberikan. Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, Mukaromah, S., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), 86–98.
- Ananta, C. S., Hidayah, L., & Prasetyawan, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek K 24. *Java Health Journal*, 1–11.
- Apolina, N., & Ekowati, T. (2022). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep tunai di apotek kimia farma juanda bogor. *Jurnal Farmamedika*, 7(2), 87–94.
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>
- Dasopang, E. S., Hasanah, F., Siahaan, D. N., Maulida, M., Sakila, D. S., Utami, A., & Perbrianti, P. A. (2023). Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 5(2), 571–583. <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18583>
- Diana, K., Tandah, M. R., & Diwayani, C. A. M. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1401–1411. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.4064>
- Elly, S., & Desti Lia, A. (2020). Tingkat Kepuasan pasien Asuransi PLN Admedika Tehadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan. *Jurnal Kefarmasian*, 7.
- Ermini, Nindiati, S. D., & Kurniawan, M. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik Di Pusat Pelayanan Terpadu Universitas PGRI Palembang Ermini 1 , Dina Sri Nindiati 2 , Muhammad Kurniawan 3. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(20), 468–481.
- Hilmalia, Patimah, R., & Hendera. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Melia Banjarmasin. 04(0), 1–23.
- Jani, I., Fitriani Sammulia, S., Maniarti Gusmali, D., Rachdiati, H., & Oktaviyanti, N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Kimia Farma Batam Center. *Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 1(4), 1–14. <https://doi.org/10.61132/obat.v1i4.238>
- Karlina, E., & Inandha, L. V. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni- Juli Tahun 2024. 2(3).
- Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>
- Ningsih, N., & Rosmiati, M. (2023). Analisis Pengetahuan Karyawan Tentang Obat Wajib Apotek (OWA) Di Apotek Firdaus. *Journal of Pharmaceutical Student*, 1(23), 25–29.
- Nino Lady Ladika. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Y Kota Bukittinggi. *Journal Pharma Saintika*, 6(2), 19–31. <https://doi.org/10.51225/jps.v6i2.25>
- Nurapriani, R. S., Suhardiana, E., & Bachtiar, K. R. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nakula Tasikmalaya. *Jurnal Farmasi Kesehatan Dan Sains*, 1(2), 59–71.

-
- Nurlaela, N., Hakim, R. A., & Tajuddin, M. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap. *Journal of Pharmaceutical and Health Research*, 3(2), 47–58. <https://doi.org/10.47065/jharma.v3i2.2871>
- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, 85(1), 6.
- Pratiwi, H., Mustikaningtias, I., Widyartika, F. R., Setiawan, D., Nasrudin, K., & Julietta, L. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i1.39273>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2022). Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 45. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.890>
- Rakaina Lamén, A. M., & Dyahariesti, N. (2021). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek kairos kota kupang artikel.*
- Rebeccawati, L., Praambudi Sakti, R., & Khusna, K. (2024). Analisa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Apotek Sindhu Farma. *Farmestra*, 01(01), 38–45.
- Rusnedy, R., Maulidya, A. I., & Shintia, A. A. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di Apotek X Se-Kota Pekanbaru. *Jurnal Excellent*, 3, 443–448.
- Saputri, Y. N. (2023). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Informasi Obat Tanpa Resep Di Apotek Ada Farma Kecamatan Praya Timur Tahun 2023.* Skripsi. Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram.
- Suherman, H., & Febriana, D. (2019). Pengaruh Faktor Usia, Jenis Kelamin, Dan Pengetahuan Terhadap Swamedikasi Obat. *Viva Medika: Jurnal Kesehatan, Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 94–108. <https://doi.org/10.35960/vm.v10i2.449>
- Yulistia Bahtiar, T., Rahmatul Aini, S., Dwi Saputra, Y., & Hasina, R. (2024). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Langko Periode Juni 2024.*