**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
**ISSN** 2962-570X **(Printed)**
5 (2) 2025, Page 10657-10663

# Analisis Faktor Level Kepuasan Pasien Pada Apotek Klinik Ruang Farmasi Terhadap Mutu Pelayanan Di Klinik Makassar

**Akbar[1], Rusnita[2], Arnianti[3], Rahmat Pannyiwi[4], Rezqiqah Aulia Rahmat[5], Djunaedi[6]**
**[1]Program Studi Administrasi Kesehatan, STIKes Brebes**
**[2]Program Studi Kesehatan Masyarakat, UPRI Makassar**
**[3]Program Studi Keperawatan, STIKes Yapika Makassar**
**[4]Fakultas Kedokteran Militer, Universitas Pertahanan RI**
**Program Studi Kedokteran, Universitas bosowa**
**[6]Program Studi Ilmu Gizi, STIKes Salewangan Maros**
Coresponden Author : Akbar, e-mail: akbarsaad07@gmail.com

Published: July, 2025

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kefarmasian menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan ruang farmasi di salah satu klinik di Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Sampel berjumlah 100 pasien yang menggunakan jasa apotek klinik. Hasil menunjukkan bahwa dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan mutu pelayanan farmasi untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Apotek Klinik, Ruang Farmasi, Makassar

## *ABSTRACT*

*The quality of pharmaceutical services is a key indicator in determining patient satisfaction. This study aims to analyze the factors influencing patient satisfaction with the pharmacy service at a clinic in Makassar. This study used a quantitative approach with a descriptive analytical design. The sample consisted of 100 patients using the clinic's pharmacy services. The results showed that the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles significantly influenced patient satisfaction. These findings demonstrate the importance of improving the quality of pharmaceutical services to enhance overall patient satisfaction.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Clinical Pharmacy, Pharmacy, Makassar*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian yang bermutu merupakan bagian integral dalam sistem pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di klinik maupun rumah sakit (Kemenkes RI, 2021). Di era kompetisi layanan kesehatan yang semakin ketat, peran apotek klinik dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah menjadi perhatian utama masyarakat.

Menurut Parasuraman et al. (1988), terdapat lima dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan farmasi di klinik dapat memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara harapan pasien dan kenyataan atas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada keberhasilan terapi, tetapi juga sangat ditentukan oleh interaksi antara pasien dan petugas kesehatan, termasuk apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (Kotler & Keller, 2016). Dalam pelayanan farmasi klinik, aspek seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, keramahan petugas, informasi obat yang diberikan, dan kebersihan ruang pelayanan menjadi indikator penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Dimensi ini telah banyak digunakan dalam mengevaluasi layanan kesehatan termasuk pelayanan di apotek rumah sakit maupun klinik. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tersebut mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan sistem pelayanan farmasi.

Di Kota Makassar, khususnya pada klinik-klinik swasta yang terus berkembang, mutu pelayanan ruang farmasi menjadi sorotan karena bersaing langsung dengan layanan rumah sakit. Namun demikian, belum banyak data yang menggambarkan secara kuantitatif seberapa besar pengaruh tiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada apotek klinik. Kurangnya perhatian terhadap mutu pelayanan farmasi dapat berimplikasi negatif terhadap kepercayaan masyarakat, efektivitas pengobatan, serta citra lembaga pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ruang farmasi pada salah satu klinik di Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam peningkatan mutu layanan farmasi serta memberikan rekomendasi bagi pengelola klinik dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di apotek ruang farmasi Klinik X di Kota Makassar. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 pasien.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Skala pengukuran menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26.

1. Variabel bebas (independen):
   a. Keandalan (reliability)
   b. Daya tanggap (responsiveness)
   c. Jaminan (assurance)
   d. Empati (empathy)
   e. Bukti fisik (tangible)
2. Variabel terikat (dependen):
   a. Kepuasan pasien

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

Karakteristik responden menunjukkan mayoritas berusia 26–35 tahun (45%), perempuan (60%), dan memiliki pendidikan minimal SMA (75%).

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien:

| **Dimensi** | **β (Beta)** | **Sig. (p-value)** |
|---|---|---|
| Keandalan | 0,312 | 0,001 |
| Daya tanggap | 0,278 | 0,002 |
| Jaminan | 0,198 | 0,010 |
| Empati | 0,263 | 0,005 |
| Bukti fisik | 0,222 | 0,008 |

Koefisien determinasi ($R^2$) sebesar 0,64, menunjukkan bahwa kelima dimensi menjelaskan 64% variasi dalam tingkat kepuasan pasien.

### *Pembahasan*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan berdasarkan model SERVQUAL — keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik — memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan sejumlah penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan yang berkualitas sangat menentukan tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan jasa layanan kesehatan, khususnya di ruang farmasi klinik (Mulyadi et al., 2020; Setiawan et al., 2022).

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan menempati urutan pertama dalam hal pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai konsistensi dan ketepatan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan, pemberian obat yang sesuai resep, serta keakuratan informasi obat. Keandalan mencerminkan integritas dan profesionalisme tenaga farmasi dalam menangani kebutuhan pasien. Ketika petugas farmasi mampu memberikan pelayanan secara cepat dan benar sejak awal, kepercayaan pasien akan meningkat dan memicu loyalitas terhadap layanan klinik tersebut (Parasuraman et al., 1988).

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan dimensi kedua yang memiliki pengaruh besar. Respon cepat dari petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memberikan solusi terhadap masalah pasien sangat dihargai. Pelayanan farmasi yang lambat atau kurang tanggap sering kali menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap keseluruhan layanan klinik. Hal ini diperkuat oleh studi dari Supriyadi & Lestari (2021) yang menyatakan bahwa kecepatan dan kemauan petugas dalam membantu pasien berperan penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang memuaskan.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan meliputi kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kompetensi dalam menjelaskan obat, serta sikap sopan dan hormat. Pasien cenderung lebih percaya kepada tenaga kesehatan yang mampu memberikan informasi secara jelas dan meyakinkan. Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan dan pembaruan pengetahuan terkait obat sangat penting dalam meningkatkan dimensi ini.

4. Empati (Empathy)

Empati berperan penting dalam menciptakan hubungan interpersonal antara petugas farmasi dan pasien. Petugas yang mampu menunjukkan sikap peduli, perhatian, dan memahami kondisi pasien secara individu cenderung lebih dihargai. Dalam konteks pelayanan klinik, interaksi yang ramah dan tidak terburu-buru menjadi nilai tambah tersendiri yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Menurut Kotler & Keller (2016), empati merupakan salah satu kunci dalam membangun loyalitas pelanggan dalam layanan jasa.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Meskipun memiliki pengaruh paling kecil dibandingkan dimensi lainnya, bukti fisik tetap berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap profesionalisme layanan. Fasilitas yang bersih, tata letak ruang farmasi yang tertata, serta penampilan petugas yang rapi dan berseragam menjadi indikator mutu yang mudah diamati oleh pasien. Dalam era modern saat ini, estetika ruang pelayanan juga memengaruhi kenyamanan dan persepsi kualitas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menekankan bahwa peningkatan mutu layanan farmasi tidak hanya bergantung pada aspek teknis semata, tetapi juga melibatkan aspek non-teknis seperti sikap, komunikasi, dan penyediaan fasilitas fisik yang nyaman. Klinik-klinik swasta di Makassar perlu menjadikan hasil ini sebagai acuan dalam menetapkan standar pelayanan, menyusun SOP, dan melakukan pelatihan rutin bagi tenaga kefarmasian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, di antaranya hanya dilakukan pada satu klinik di Makassar, sehingga generalisasi ke klinik lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, aspek kepuasan dievaluasi hanya dari sisi pasien, belum mencakup perspektif tenaga farmasi atau manajemen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan yang diukur dengan pendekatan SERVQUAL — yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible) — memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada ruang farmasi apotek klinik di Makassar.

Dimensi keandalan merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, diikuti oleh daya tanggap, empati, bukti fisik, dan jaminan. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketepatan pelayanan, kecepatan respon, serta kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan yang komunikatif, empatik, dan didukung dengan fasilitas yang memadai sangat menentukan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan farmasi secara menyeluruh sangat diperlukan sebagai strategi peningkatan kualitas klinik, baik dari sisi kompetensi tenaga kefarmasian, sistem pelayanan, hingga sarana dan prasarana penunjang.

## DAFTAR PUSTAKA


Arifin, B., & Nuraini, A. (2020). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Klinik Swasta. Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan, 6(2), 88–95.

Dewi, N. L. P. S., & Santosa, I. G. (2019). Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Jurnal Farmasi Udayana, 8(1), 21–28.

Hilal, A., Pannyiwi, R., Nurhaedah, N., Veradilla, V., Arnianti, A., & Badaruddin, B. (2025). Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Dalam Upaya Pencegahan Diare Pada SD Negeri Kota Makassar. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 3(2), 299–307. https://doi.org/10.59585/bajik.v3i2.579

Kementerian Kesehatan RI. (2021). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Petunjuk Teknis Pelayanan Kefarmasian di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Mulyadi, R., Nurdin, R., & Yusuf, A. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi. Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan, 8(1), 33–39.

Mulyadi, D., Handayani, N., & Santoso, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 8(2), 104–112. https://doi.org/10.14710/jmki.8.2.104-112

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.

Putri, M. R., & Hidayat, T. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Klinik. Jurnal Riset Kesehatan, 10(1), 75–83.

Rusnita, R. (2025). Persepsi Perawat terhadap Implementasi Sistem Informasi Keperawatan Berbasis Komputer di Rumah Sakit. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 3(3), 715–722. https://doi.org/10.59585/bajik.v3i3.692

Riyadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama. Jurnal Ilmu Administrasi Kesehatan, 12(1), 45–53.

Sari, D. A., & Kurniawan, H. (2019). Hubungan Dimensi SERVQUAL dengan Kepuasan Pasien di Apotek Rumah Sakit. Jurnal Kefarmasian Indonesia, 9(2), 120–128.

Saputra, A., & Dewi, R. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, 8(1), 50–60.

Setiawan, R., Sari, D. K., & Hartono, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Jurnal Farmasi Indonesia, 13(2), 112–120.

Setiawan, A., Nurmalasari, D., & Ramadhan, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. Jurnal Farmasi Klinik dan Komunitas, 9(1), 55–62. https://doi.org/10.24198/jfkk.v9i1.41215

Supriyadi, R., & Lestari, H. (2021). Responsivitas Tenaga Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, 15(3), 195–202.

Susanti, R., Imran, A., Briliannita, A., Akbar, A., Yermi, Y., B, M., Pannyiwi, R., & Rasyid, D. (2023). Penyuluhan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat di Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene Kepulauan. Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(3), 131–137. https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v1i3.70

Tjiptono, F. (2017). Service, Quality & Satisfaction (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Wijayanti, L. A., Djunaedi, D., Nurhaedah, N., Pannyiwi, R., Akbar, A., Surya, S., & Latif, F. (2025). Swamedikasi Penggolongan Obat Melalui Brosur Untuk Menambah Knowledge Masyarakat. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 3(2), 308–315. https://doi.org/10.59585/bajik.v3i2.580

World Health Organization. (2021). Primary Health Care: Closing the Gap Between Public Health and Pharmacy Practice. Geneva: WHO Press.

Yulianti, I. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Apotek. Jurnal Kesehatan Komunitas, 11(3), 187–194.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.