

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK PUSKESMAS MAYAMUK KABUPATEN SORONGVivid Wantari^{1*}, Irwandi Irwandi²*Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi,
Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong.***ARTICLE INFORMATION**

Received: 02, Agustus, 2025

Revised: 15, September, 2025

Accepted: 20, September, 2025

KEYWORD

Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pasien.

*Quality Service; Satisfaction Patient.***CORRESPONDING AUTHOR**

Nama : Vivid Wantari

Address: Jl. Poros Makbalim, Mayamuk, Kabupaten
Sorong

E-mail : wantarivivid@gmail.com

No. Tlp : +6282238568543

VOL. 03. NO. 02. HAL. 29-34

DITEBITKAN : 30 SEPTEMBER 2025

A B S T R A C T

Puskesmas adalah wadah pemanfaatan peran yang mencakup masyarakat dari hasil pengetahuan dan teknologi yang tepat untuk melaksanakan upaya kesehatan yang terpadu, adil, diterima oleh masyarakat dengan biaya yang ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat setempat. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan apotek terhadap kepuasan pasien di puskesmas Mayamuk, Kabupaten Sorong. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan puskesmas mayamuk kabupaten sorong berada pada kategori cukup puas dengan presentase tertinggi 79,56% pada dimensi jaminan (*assurance*) dan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada 79,10% dan yang terendah 77,12% pada dimensi kehandalan (*reliability*). Berdasarkan jenis kelamin yang mendominasi yaitu perempuan sebanyak 75 orang (78,95%) dari jumlah responden yang digunakan sebanyak 95 responden, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke puskesmas mayamuk adalah perempuan dan juga responden tersebut yang banyak menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diperoleh.

Community health centers are a forum for utilizing roles that include the community from the results of appropriate knowledge and technology to implement integrated, fair, and acceptable health efforts by the community with costs borne by the government and local communities. The purpose of this study was to determine how influential the quality of pharmacy services is on patient satisfaction at the Mayamuk Community Health Center, Sorong Regency. The method used in this study is the Likert Scale used to measure the attitudes, opinions and perceptions of a person or group of people about social phenomena. The results showed that the overall influence of service quality on patient satisfaction at the outpatient pharmacy installation of the Mayamuk Community Health Center, Sorong Regency was in the quite satisfied category with the highest percentage of 79.56% in the assurance dimension and the responsiveness dimension at 79.10% and the lowest 77.12% in the reliability dimension. Based on the dominant gender, namely women, as many as 75 people (78.95%) of the total number of respondents used as many as 95 respondents, it can be concluded that the majority of respondents who visited the Mayamuk Community Health Center were women and also many of these respondents stated that they were quite satisfied with the services they received.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah wadah pemanfaatan peran yang mencakup masyarakat dari hasil pengetahuan dan teknologi yang tepat untuk melaksanakan upaya kesehatan yang terpadu, adil, diterima oleh masyarakat dengan biaya yang ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat

setempat. Puskesmas merupakan suatu organisasi fungsional yang mengatur berbagai hal di atas masyarakat (Naima, Sudirman, & Anzar, 2018). Menurut *World Health Organization* (WHO) Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah peraturan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan merupakan hak minimum warga negara. Pelayanan kesehatan adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara langsung atau tidak langsung yang sangat dibutuhkan masyarakat agar dapat mengatasi berbagai masalah kesehatan masyarakat (Ali & Pungkas, 2021). Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengatasi, menetralsisir atau menormalkan masalah dan penyimpangan kesehatan masyarakat (Rian, Ridianto, & Solichin, 2024).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masalah pelayanan yang terdapat di apotek puskesmas mayamuk kabupaten sorong ditemukan pada saat proses pelayanan obat, yaitu pasien harus menunggu lama karena lamanya waktu penyiapan obat yang disebabkan oleh banyaknya jumlah resep obat, serta antrean panjang seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, maka akan menjadi masalah yang serius bagi pihak puskesmas karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam memperoleh layanan kesehatan. Puskesmas mayamuk kabupaten sorong merupakan puskesmas yang berada di kecamatan mayamuk kelurahan makbalim Selaku penyedia jasa, oleh karenanya Puskesmas Mayamuk Kabupaten Sorong dituntut memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Berdasarkan penelitian (Sari, et al., 2017) didapatkan hasil wawancara dari lima belas pasien, serta tujuh pasien mengatakan pelayanan yang diberikan oleh asisten apoteker di apotek global medan kurang baik karena waktu menunggu yang memakan waktu lama, lima pasien mengatakan asisten apoteker tidak menjelaskan cara penggunaan obat bagi pasien yang tidak mengerti cara penggunaan obat, dan tiga pasien lainnya mengatakan bahwa asisten apoteker tidak ramah dalam melayani dengan raut wajah yang tidak menyenangkan.

Apotek Puskesmas Mayamuk ini merupakan apotek yang berlokasi tidak jauh dari pemukiman masyarakat ramai oleh karena itu terdapat banyak konsumen yang datang (Yuniatri, N. K., et al., 2025), semakin banyak konsumen yang dilayani oleh pelayanan kefarmasian maka pelayanan tidak dilakukan secara efektif sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan tenaga kefarmasian di apotek puskesmas mayamuk. (Berdasarkan temuan awal dan wawancara yang dilakukan peneliti pada 14 November 2025).

Dari data di atas, terlihat jelas bahwa sangat perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas mutu pelayanan kefarmasian oleh apotek, khususnya di Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat Daya. Karena sampai saat ini diketahui belum ada penelitian tentang kepuasan pasien di apotek Puskesmas Mayamuk Kabupaten Sorong, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada lokasi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotek Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mayamuk Sorong” dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pembagian kuesioner secara langsung kepada pasien. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 14 sampai 20 November 2025 di puskesmas mayamuk. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan puskesmas mayamuk. Teknik penentuan sampel penelitian yang digunakan adalah rumus slovin total sampel sebanyak 95 orang. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Apotek Terhadap Kepuasan Pasien.

HASIL & PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mayamuk, Kabupaten Sorong, dengan jumlah 95 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 95 pasien sebagai responden penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang menggambarkan kualitas pelayanan di Puskesmas Mayamuk. Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan, menyesuaikan program kesehatan dengan kebutuhan pasien, dan mendukung perencanaan strategis pelayanan kesehatan di Kabupaten Sorong pada tahun 2025.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Presentase Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah Responden	Presentase (%)
Jenis kelamin	Laki – laki	20	21,05%
	Perempuan	75	78,95%
Usia	17-30 Tahun	8	9,2%
	31-40 Tahun	19	17,4%
	41-50 Tahun	26	23,2%
	51-60 Tahun	41	49%
	61-70 Tahun	1	1,2%

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Mayamuk berjenis kelamin perempuan (78,95%), dan mayoritas usia 51-60 tahun (49%).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotek Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Masing-Masing Dimensi

A. Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)

Tabel 2. Hasil skor jawaban kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Presentase (%)	Kategori
1	Apakah Ruang Tunggu Apotek Puskesmas Mayamuk Sangat Nyaman	309	81,31%	Sangat Puas
2	Apakah Jarak Antara Apotek Dengan Ruang Tunggu Sangat Dekat	300	78,95%	Cukup Puas
3	Apakah Area Ruang Tunggu Apotek Sangat Bersih	295	77,63%	Cukup Puas
4	Apakah Petugas apotek Puskesmas mayamuk berpenampilan rapi	292	76,84%	Cukup Puas
Rata-rata		299	78,68%	Cukup Puas

Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) terdapat 4 pertanyaan. Presentase tertinggi dapat dilihat pada pertanyaan apakah ruang tunggu apotek puskesmas mayamuk sangat nyaman yang mencapai 81,31% (Sangat Puas) dan persentase terendah pada pertanyaan apakah petugas apotek puskesmas mayamuk berpenampilan rapi 76,63% (Cukup Puas).

B. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Tabel 3. Hasil skor jawaban kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Presentase (%)	Kategori
1	Apakah Petugas Apotek Memberikan Informasi Obat Mudah Dipahami	295	77,63%	Cukup Puas
2	Apakah Petugas Apotek Menyampaikan Aturan Minum Obat	292	76,84%	Cukup Puas
3	Apakah Obat Yang Dibutuhkan Selalu Tersedia Di Apotek	293	77,12%	Cukup Puas
Rata-rata		293	77,20%	Cukup Puas

Pada dimensi keandalan (*reliability*) terdapat 3 pertanyaan. Presentase tertinggi dapat dilihat pada pertanyaan apakah petugas apotek memberikan informasi obat mudah dipahami yang mencapai 77,63 % (Cukup Puas) dan persentase terendah pada pertanyaan apakah petugas apotek menyampaikan aturan minum obat mencapai 76,84% (Cukup Puas).

C. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Tabel 3. Hasil skor jawaban kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Presentase (%)	Kategori
1	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Memberikan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat Waktu	298	78,42%	Cukup Puas
2	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Selalu Cepat Dalam Merespon Permintaan Obat Pasien	301	79,21%	Cukup Puas
3	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Merespon Keluhan Pasien Terkait Informasi Obat Dengan Cepat Dan Tepat	294	77,37%	Cukup Puas
4	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Berkomunikasi Secara Baik Dan Jelas Kepada Pasien	305	80,26%	Sangat Puas
5	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Memberikan Saran Yang Bijaksana Kepada Pasien	305	80,26%	Sangat Puas
Rata-rata		300	79,10%	Cukup Puas

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdapat 5 pertanyaan. Presentase tertinggi dapat dilihat pada pertanyaan apakah petugas apotek puskesmas mayamuk berkomunikasi secara baik dan jelas kepada pasien dan apakah petugas apotek puskesmas mayamuk memberikan saran yang bijaksana kepad pasien dengan total presentase yang serupa yaitu 80,26% (Sangat Puas) dan persentase terendah pada pertanyaan apakah petugas apotek mayamuk merespon keluhan pasien terkait informasi obat dengan cepat dan tepat mencapai 77,37% (Cukup Puas).

D. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Table 4. Hasil skor jawaban kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Persentase (%)	Kategori
1	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Selalu Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan Terhadap Pasien	305	80,26%	Sangat Puas
2	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Memberikan Pelayanan Dengan Sangat Baik	301	79,21%	Cukup Puas
3	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Selalu Membantu Pasien Dengan Tulus	301	79,21%	Cukup Puas
Rata-rata		302	79,56%	Cukup Puas

Pada dimensi jaminan (*assurance*) terdapat 3 pertanyaan. Presentase tertinggi dapat dilihat pada apakah petugas apotek puskesmas mayamuk selalu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pasien yaitu 80,26% (Sangat Puas)) dan persentase terendah terdapat pada pertanyaan apakah petugas apotek puskesmas mayamuk memberikan pelayanan dengan sangat baik serta pertanyaan apakah petugas apotek puskesmas mayamuk selalu membantu pasien dengan tulus, memiliki nilai persentase yang serupa yakni 79,21% (Cukup Puas).

E. Dimensi Keperdulian (*empaty*)

Table 5. Hasil skor jawaban kualitas pelayanan pada dimensi keperdulian (*empaty*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Presentase (%)	Kategori
1	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Selalu Berkomunikasi Dengan Baik Terhadap Pasien	302	79,47%	Cukup Puas
2	Apakah Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Selalu Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Dengan Ramah Dan Sopan	305	80,26%	Sangat Puas
3	Apakah Pelayanan Pasien Selalu Dilakukan Oleh Petugas Apotek Puskesmas Mayamuk Sesuai Nomor Antrian	295	77,63%	Cukup Puas
4	Apakah Fasilitas Ruang Tunggu Apotek Terjaga Kebersihan Serta Kenyamanannya	301	79,21%	Cukup Puas
5	Apakah Petugas Apotek Mayamuk Tidak Membedakan Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pasien	297	78,16%	Cukup Puas
Rata-rata		300	78,95%	Cukup Puas

Pada dimensi keperdulian (*empaty*) terdapat 5 pertanyaan. Presentase tertinggi dapat dilihat pada pertanyaan apakah petugas apotek puskesmas mayamuk selalu memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah dan sopan sebanyak 80,26% (Sangat Puas) dan persentase terendah pada pertanyaan apakah pelayanan pasien selalu dilakukan oleh petugas apotek puskesmas mayamuk sesuai nomor antrian mencapai 77,63 (Cukup Puas).

Keseluruhan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Table 6. Presentase keseluruhan pengaruh kepuasan pelayanan pada masing-masing dimensi serqual di Puskesmas Mayamuk Kabupaten Sorong

No	Dimensi	Jumlah skor	Presentase (%)	Kategori
1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	299	78,68%	Cukup Puas
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	293	77,12%	Cukup Puas
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	300	79,10%	Cukup Puas
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	302	79,56%	Cukup Puas
5	Keperdulian (<i>empaty</i>)	300	78,95%	Cukup Puas
Rata-rata		373	78,68%	Cukup Puas

Keseluruhan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di intalansi farmasi rawat jalan puskesmas mayamuk kabupaten sorong berada pada kategori cukup puas yang terdapat pada 3 dimensi dengan presentase tertinggi 79,56% pada dimensi jaminan (*assurance*) dan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada 79,10% dan yang terendah 77,12% pada dimensi kehandalan (*reliability*) responden menyatakan cukup puas.

PENUTUP

Kualitas pelayanan apotek terhadap kepuasan pasien di puskesmas mayamuk kabupaten sorong dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan X berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Y berdasarkan jenis kelamin yang mendominasi yaitu perempuan sebanyak 75 orang (78,95%) dari jumlah sampel yang digunakan 95 responden. Berikut adalah keseluruhan kepuasan berdasarkan masing-masing dimensi: dimensi bukti fisik (*tangibel*) sebesar 78,68% (cukup puas), dimensi kehandalan (*reliability*) 77,12% (cukup puas), dimensi jaminan (*assurance*) 79,56% (cukup puas), dan dimensi keperdulian (*empaty*) sebesar 78,95% (cukup puas). Bahwa secara keseluruhan menyatakan cukup puas dengan pelayanan diperoleh nilai rata-rata 78,68%.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S., Sari, S. M., & Savita, R. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Hipertensi Pada Lansia di Atas Umur 65 Tahun. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 2(4), 180. <https://doi.org/10.25311/jkk.vol2.iss4.70>Kementrian Pp/Bappenas.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491– 6504.<https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Ahmad Kamaludin. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Puji Lestari Majalengka. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Ali, & Pungkas, B. (2021). *Rencana Aksi Nasional Pangan Dan Gizi (Ran-Pg) 2021-2024*. Jakarta.
- Aswad Rotasow, Andi Alim, Zamli, & Ekafadly, J. (2021). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Seram Bagian Barat. *Journal Peqquruang*
- Ghozali, Imam. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Rapat Kerja Kesehatan Nasional: Integrasi
- Naima, Sudirman, Anzar. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. Palu: FKM Universitas Muhammadiyah Palu. Pusat dan Daerah dalam Pelaksanaan Pendekatan Keluarga untuk Mewujudkan Indonesia Sehat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ova, P., & Any, A. K. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Jurnal Stim Ykpn*.
- Pratama, S., & Permatasari, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1). <https://doi.org/10.35968/M-Pu.V11i1.600>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjono, Anas. (2010). Pengantar Statistik pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sujarweni, Wiratna, V. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pasar Baru Prees.
- Yuniatri, N. K., Hardia, L., & Budiyo, A. B. (2025). Evaluasi Ketepatan Penggunaan Obat Antimalaria Pada Pasien Malaria di Kabupaten Sorong. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5), 1205-1215.