

ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN APOTEK RIZQI FARMA DI DESA MALAKASARI

Adris Ridwan Hidayat¹, Ida Jalilah Fitria²

Universitas Teknologi Digital¹²

Jl. Cibogo Indah III, Bodogol, Mekarjaya, Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40292
adris10121298@digitechuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan kesehatan Apotek Rizqi Farma di Desa Malakasari. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Melalui metode analisis deskriptif, pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa faktor utama yang menjadi daya tarik meliputi: layanan konsultasi yang informatif, sikap ramah dan komunikatif dari apoteker, fasilitas tambahan seperti cek tensi dan penimbangan gratis, ketersediaan obat yang lengkap, serta lingkungan apotek yang bersih dan nyaman. Untuk indikator yang paling berpengaruh dominan dalam kualitas pelayanan yaitu indikator Tangible atau fasilitas bukti fisik. Namun masih terdapat beberapa kendala dan tantangan yang perlu menjadi perhatian pada jam-jam sibuk yang dapat menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Meski demikian, pelayanan kesehatan di Apotek Rizqi Farma tetap berjalan optimal, dan upaya perbaikan terus dilakukan.

Kata kunci: Persepsi pelanggan, kualitas pelayanan kesehatan, apotek

PENDAHULUAN

Ditahun 2025 ini, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam keputusan pembelian di apotek. Bagi setiap orang kebutuhan akan sarana obat-obatan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena sebelum berkembangnya zaman seperti saat ini orang-orang pada zaman dahulu sulit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan di apotek, seperti keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya kejelasan informasi obat, serta sikap pelayanan yang dinilai kurang ramah, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut umumnya disampaikan melalui media sosial, kotak saran, atau secara langsung kepada petugas apotek. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu penilaian kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan yang sudah diterima dalam pemenuhan harapan masyarakat.

Tabel 1 Data Jumlah Layanan Jasa Apotek Di Indonesia Tahun 2015-2023

Penyedia jasa/ Tahun	2015	2017	2019	2021	2023
Apotek	24.716	26.658	30.199	30.199	47.078

Sumber: Website DataIndonesia.Id

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai data jumlah apotek yang tersedia di Indonesia pada tahun 2015-2023, industri apotek di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Data terbaru dari kementerian kesehatan menunjukkan bahwa hingga tahun 2023, terdapat 47.078 unit

sarana distribusi kefarmasian di Indonesia, yang mencakup apotek, pedagang besar farmasi, dan sarana distribusi alat kesehatan. Dari jumlah tersebut, 7.185 unit berada di Jawa Barat. Angka ini mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas dan akses yang lebih baik terhadap obat-obatan. Pertumbuhan jumlah apotek ini menunjukkan bahwa industri farmasi semakin penting dalam sistem kesehatan nasional, sekaligus menciptakan tantangan baru dalam hal persaingan dan kualitas pelayanan. Ketersediaan apotek yang semakin banyak memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan obat dan layanan kesehatan. Namun, dengan jumlah apotek yang terus bertambah, persaingan di antara apotek juga semakin ketat. Hal ini mendorong apotek untuk berinovasi dalam menawarkan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan apotek dalam mempertahankan pangsa pasar di tengah kompetisi yang ketat.

Hasil penelitian terdahulu oleh Kadarman dkk (2024) menunjukkan bahwa masih ada hubungan lemah antara pelayanan informasi obat, dispensing sediaan steril, monitoring efek samping obat, dan konseling dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan masih belum sepenuhnya diterapkan. Penelitian selanjutnya oleh Pratiwi dkk (2020) menunjukkan bahwa kesadaran (*general awareness*), persepsi, harapan, dan pengalaman masyarakat terhadap peran apoteker berpengaruh baik pada layanan kefarmasian di apotek. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Idris dan Ahmad (2024) menunjukkan bahwa peran apotek sebagai agen kesehatan yang tidak hanya berfokus pada aspek pengobatan, tetapi juga pada pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh baik dari segi pelayanan dan juga fasilitas layanan yang ada.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat perbandingan hasil penelitian yang mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi pelanggan, diharapkan dapat muncul inovasi dalam pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Secara keseluruhan, analisis persepsi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di apotek merupakan topik yang relevan dan penting untuk diteliti. Dalam konteks meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, dengan memahami tantangan dan peluang yang ada, apotek dapat merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan daya saing dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan apotek Rizqi Farma?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di apotek Rizqi Farma?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan apotek rizqi farma.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di apotek rizqi farma.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Manajemen

Secara bahasa, manajemen berasal dari bahasa Prancis "*management*", yang kemudian diserap dari bahasa Latin "*manus*", yang berarti tangan, dan "*agere*", yang berarti melakukan. Dalam bahasa Inggris, *management* berarti mengelola, mengatur, atau menangani sesuatu. Lalu dalam bahasa Italia, yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan. Manajemen adalah seni dan ilmu dalam suatu proses

sistematis yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Siswanto, 2021). Menurut Wardani (2024) manajemen dapat diartikan sebagai koordinasi dan pengawasan terhadap aktivitas orang lain sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisiensi dan efektivitas yang tinggi. Sedangkan menurut Aditama (2020) menjelaskan bahwa manajemen merupakan sebuah aktivitas mengatur dan mengelola.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka manajemen berasal dari kata yang berbeda dalam bahasa Prancis, Inggris, dan Italia, yang memiliki arti terkait dengan melakukan, mengatur dan mengendalikan. Secara definisi, manajemen adalah suatu proses sistematis yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Unsur-unsur Manajemen

Menurut Aditama (2020) terdapat unsur-unsur dalam manajemen, yaitu dikenal dengan 6M :

1. *Man* (Manusia)
2. *Money* (Uang)
3. *Materials* (Bahan-bahan)
4. *Machine* (Mesin)
5. *Methods* (Metode)
6. *Market* (Pasar)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa keenam unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain. Manusia berperan sebagai penggerak utama dalam menetapkan tujuan dan menjalankan proses kerja, sementara uang menjadi alat tukar dan pengukur nilai yang mendukung operasional perusahaan. Material, baik bahan baku maupun bahan jadi, diperlukan untuk menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas, sedangkan mesin berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Metode yang tepat membantu memastikan operasional berjalan dengan lancar, dan pasar menjadi faktor strategis sebagai tempat perusahaan menawarkan produk atau layanan demi mendapatkan keuntungan. Keenam unsur ini harus dikelola dengan baik agar perusahaan dapat beroperasi secara efektif dan mencapai tujuannya.

Fungsi Manajemen

Menurut Siswanto (2021) fungsi dalam proses manajemen dikenal dengan *planning, organizing, actuating, motivating* dan *controlling* :

1. *Planning* (Perencanaan)
2. *Organizing* (Pengorganisasian)
3. *Actuating* (Pelaksanaan)
4. *Motivating* (Pemotivasian)
5. *Controlling* (Pengendalian)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen terdiri dari lima fungsi utama yang saling berkaitan. Perencanaan menentukan tujuan dan langkah-langkah yang diperlukan, sedangkan pengorganisasian mengatur sumber daya agar selaras dengan visi dan misi perusahaan. Pelaksanaan memastikan rencana dijalankan dengan baik melalui komunikasi dan kepemimpinan, sementara pemotivasian berfokus pada membangkitkan semangat kerja individu atau tim. Terakhir, pengendalian berfungsi untuk mengevaluasi serta memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Apotek

Definisi Apotek

Berdasarkan Permenkes RI No 9 Tahun 2017 tentang Apotek, definisi apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Permenkes RI No 9 Tahun 2017).

Apotek adalah sebuah entitas usaha yang menjalankan dua peran utama, yaitu sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat (fungsi sosial) sekaligus sebagai bisnis yang berorientasi pada keuntungan (Mukaddas dkk, 2019). Menurut Prabandari dalam Handayany (2022), Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek berfungsi sebagai panduan bagi apoteker dalam menjalankan tugas profesionalnya, guna memastikan perlindungan bagi masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas serta evaluasi terhadap mutu layanan yang diberikan. Menurut Handayany (2022) dalam bukunya menjelaskan bahwa apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat (fungsi sosial) dan sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada keuntungan. Apoteker memiliki peran penting dalam menjalankan praktik kefarmasian untuk memastikan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menjadi pedoman bagi apoteker dalam menjalankan tugas profesionalnya, guna memberikan perlindungan kepada masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas serta evaluasi terhadap mutu layanan yang disediakan.

Tujuan Apotek

Menurut Handayany (2022) Tujuan apotek Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017, tujuan apotek adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian diapotek.
2. Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di apotek.
3. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek (Permenkes RI No.9/2017)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa apotek memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas, aman, dan sesuai regulasi. Apotek tidak hanya bertujuan sebagai tempat distribusi obat, tetapi juga sebagai sarana yang menjamin keselamatan pasien serta kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan tugasnya..

Fungsi Apotek

Menurut Handayany (2022) dalam bukunya menjelaskan bahwa tugas dan fungsi apotek menurut Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 adalah :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluranan obat, pengelolaan obat, pelayanan

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa apotek memiliki fungsi penting dalam pelayanan kefarmasian, termasuk sebagai tempat pengabdian profesi apoteker, pusat produksi dan distribusi sediaan farmasi, serta sarana untuk pengelolaan, pengamanan, dan pengendalian mutu obat. Dengan fungsi tersebut, apotek berkontribusi dalam menjamin ketersediaan dan kualitas obat bagi masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Jalilah dan Prapitasari (2021) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan derajat tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas

pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara individu maupun bersama dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Selain itu, pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kesehatan dengan tetap mengacu pada standar yang telah ditetapkan serta kode etik profesi.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018) indikator kualitas pelayanan ada 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *tangibel* mencerminkan kualitas layanan melalui aspek fisik yang tampak dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Indikator seperti penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan proses dan akses, kedisiplinan, serta penggunaan alat bantu menunjukkan kesiapan, efisiensi, dan profesionalisme pelayanan. Aspek-aspek ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* mencerminkan keakuratan, konsistensi, dan kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan. Kejelasan standar dan keahlian dalam menggunakan alat bantu memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* mencerminkan ketanggapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat untuk menjamin kepuasan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* mencakup jaminan dari petugas mengenai ketepatan waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan transparan, tepat, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* mencerminkan sikap petugas yang mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan ramah, sopan, adil, dan tanpa diskriminasi, serta menghargai setiap pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan penuh perhatian.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik bukan hanya tergantung pada aspek fisik, tetapi juga pada sikap, ketanggapan, keandalan, dan jaminan yang diberikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan membentuk kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Penelitian Terbaru

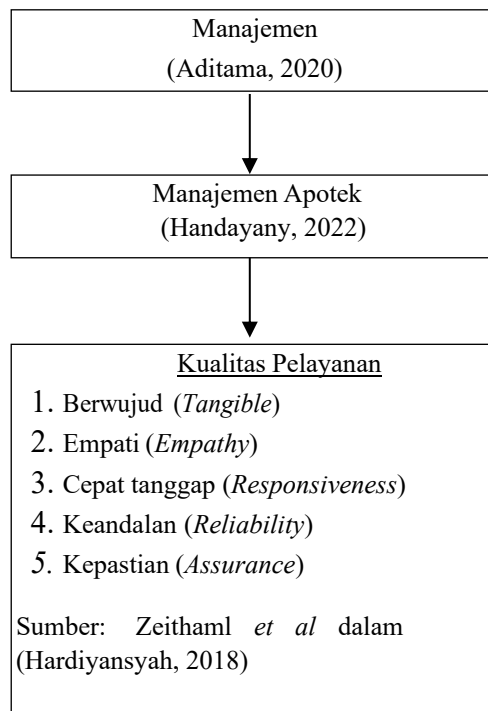
Dari penjelasan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan apotek umumnya lebih berfokus pada aspek tingkat kepuasan pelanggan sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan. Sebagian besar studi sebelumnya menilai bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diterima, termasuk kepuasan terhadap fasilitas, kecepatan pelayanan, serta sikap dan kompetensi apoteker. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum banyak mengeksplorasi secara mendalam mengenai faktor-faktor yang mendorong pelanggan tertarik untuk datang dan memilih suatu apotek sebagai tempat pelayanan kesehatan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan lebih menitikberatkan pada identifikasi faktor-faktor yang menjadi daya tarik utama bagi pelanggan dalam memilih Apotek Rizqi Farma, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan*

empathy). Dengan fokus ini, diharapkan penelitian dapat memberikan perspektif baru yang lebih komprehensif, tidak hanya melihat kepuasan setelah pelayanan, tetapi juga alasan awal yang memotivasi pelanggan untuk memilih dan mengunjungi apotek tersebut. Pendekatan ini penting untuk pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan serta preferensi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Kerangka Konseptual



Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data deskriptif yang berasal dari karya tulis, ucapan verbal, serta perilaku manusia yang diamati secara langsung. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial. Menurut Hasan dkk (2025) Penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena sosial melalui analisis data non-numerik, seperti hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap pengalaman mereka dalam situasi sosial tertentu.

Menurut Sugiyono dan Lestari (2021) penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme, interpretif, atau konstruktif. Penelitian ini dilakukan pada objek yang berada dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu gabungan antara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh bersifat kualitatif, dan analisis data dilakukan secara induktif. Hasil penelitian kualitatif dapat menghasilkan temuan mengenai potensi dan masalah, keunikan objek, makna peristiwa, proses dan interaksi sosial, kepastian kebenaran data, konstruksi fenomena dan hipotesis.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan paling penting dalam suatu penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian adalah memperoleh data yang relevan

dan valid. Tanpa pemahaman yang tepat terhadap cara mengumpulkan data, peneliti tidak akan mampu memperoleh informasi yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan.

Metode Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Nasution (2023), analisis data kualitatif adalah proses pengumpulan dan pengorganisasian informasi secara sistematis dari berbagai sumber seperti catatan lapangan, wawancara, dan dokumen lainnya, sehingga informasi tersebut menjadi jelas dan dapat dibagikan kepada orang lain. Proses ini melibatkan tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyederhanakan, memilih, dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Dalam tahap ini, peneliti mengidentifikasi hal-hal penting, mencari pola atau tema, dan mengelompokkan data yang relevan untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang terorganisir, seperti matriks, grafik, atau narasi. Penyajian data ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap informasi yang telah dikumpulkan dan membantu dalam merencanakan tindakan selanjutnya.

3. Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam analisis data kualitatif adalah verifikasi data, yaitu proses penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan ini dapat berupa gambaran umum atau pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti, yang sebelumnya mungkin belum jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, terdapat tiga kelompok informan, yaitu pemilik (*owner*), apoteker, dan lima orang pelanggan yang telah menerima pelayanan kesehatan di Apotek Rizqi Farma. Ketiga kelompok ini berperan sebagai sumber informasi utama yang memberikan data terkait topik yang diteliti. Peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan kepada seluruh informan yang berkaitan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan, yang mengacu pada lima indikator, yaitu: bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji (*Reliability*), serta jaminan atau kepastian (*Assurance*).

Dari hasil wawancara didapati bahwa persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Apotek Rizqi Farma didasarkan pada lima indikator utama, yaitu:

1. Berwujud atau bukti fisik (*Tangible*) Fasilitas yang memadai seperti cek tensi gratis, timbangan gratis, ada cek gula darah dan asam urat dan lainnya. Apotek bersih dan nyaman, serta petugas yang ramah menciptakan kesan profesional dan menarik bagi pelanggan.
2. Empati (*Empathy*) Apoteker dinilai mampu memahami kebutuhan pelanggan, bersikap ramah, dan memberikan perhatian personal sehingga menumbuhkan kenyamanan dan kepercayaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan cepat dan tanggap tetap disertai ketelitian dan perhatian, bahkan saat apotek dalam kondisi ramai.
4. Keandalan (*Reliability*) Pelayanan yang konsisten, profesional, dan disertai prinsip 5S menumbuhkan rasa puas dan aman bagi pelanggan.
5. Jaminan atau Kepastian (*Assurance*) Informasi obat disampaikan secara jelas, sabar, dan komunikatif, memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap apotek.

Dari kelima indikator tersebut, indikator *Tangible* muncul sebagai persepsi pelanggan yang paling menonjol dalam menilai kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas layanan dan perhatian personal dari apoteker sangat memengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Temuan ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah aspek bukti fisik (Marlindasari dan Kurnia, 2023). Menurut Hamidiyah (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa

TERRA (Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability dan Assurance) menjadi indikator persepsi pelanggan yang paling baik dalam menilai kualitas layanan.

Dan dari hasil wawancara juga, ditemukan beberapa faktor utama yang membuat pelanggan tertarik untuk datang ke Apotek, yaitu:

1. Layanan Konsultasi Kesehatan yang Informatif

Banyak pelanggan menyebutkan bahwa mereka merasa nyaman karena bisa berkonsultasi terlebih dahulu mengenai keluhan kesehatannya sebelum membeli obat. Penjelasan yang diberikan oleh apoteker dinilai jelas, mudah dipahami, dan tidak terburu-buru, sehingga menciptakan rasa aman dan percaya. Hal ini didukung oleh pendapat dari penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut meliputi pelayanan informasi obat, pelayanan dispensing sediaan farmasi, pemantauan terhadap efek samping obat, serta pelayanan konseling (Kadarman dkk, 2024)

2. Pelayanan Ramah dan Komunikatif

Apoteker dan staf apotek selalu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan sabar dalam melayani pelanggan. Hal ini membuat pelanggan merasa dihargai dan tidak sungkan untuk bertanya atau mengungkapkan keluhan kesehatan mereka.

3. Fasilitas Tambahan yang Mendukung

Beberapa pelanggan menyebutkan adanya fasilitas seperti cek tensi darah gratis, penimbangan gratis, dan area parkir yang memadai sebagai daya tarik utama. Fasilitas ini membantu pelanggan dalam mengontrol kondisi kesehatannya tanpa biaya tambahan.

4. Ketersediaan dan Kelengkapan Obat

Konsistensi dalam tersedianya obat-obatan yang dibutuhkan pelanggan menjadi salah satu keunggulan yang disebutkan hampir semua responden. Hal ini menunjukkan bahwa apotek memiliki manajemen stok yang baik, sehingga pelanggan tidak kecewa saat berkunjung.

5. Lingkungan Apotek yang Nyaman dan Bersih

Kondisi fisik apotek yang rapi dan bersih juga menjadi salah satu alasan pelanggan merasa betah dan nyaman, terutama saat harus menunggu giliran atau konsultasi.

6. Harga Obat yang Sesuai dan Transparan

Pelanggan juga mengapresiasi kejujuran dan keterbukaan apoteker dalam memberikan alternatif obat dengan harga yang lebih terjangkau namun tetap efektif, tanpa memaksakan pembelian produk.

Validitas data dalam Penelitian ini menggunakan Nvivo dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 1 Word Frequency Query

1. Dapat dilihat pada *word frequency query* diatas bahwa pelanggan menjadi acuan dan bahasan utama dalam penelitian ini.



Gambar 2 *Hierarchy chart*

2. Dari *Hierarchy chart* diatas menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan dalam indikator TERRA adalah Tangible atau bukti fisik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Persepsi Pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Apotek Rizqi Farma di Desa Malakasari, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggan memiliki persepsi yang sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa faktor utama yang menjadi daya tarik pelanggan untuk datang dan kembali menggunakan layanan di apotek tersebut. Pertama, layanan konsultasi kesehatan yang informatif membuat pelanggan merasa nyaman dan aman karena mendapatkan penjelasan yang jelas serta tidak terburu-buru dari apoteker. Kedua, sikap ramah dan komunikatif dari apoteker maupun staf menciptakan suasana pelayanan yang bersahabat, sehingga pelanggan merasa dihargai dan leluasa menyampaikan keluhan. Ketiga, adanya fasilitas tambahan seperti cek tensi darah dan penimbangan gratis, serta area parkir yang memadai, memberikan nilai tambah yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pelanggan. Keempat, ketersediaan dan kelengkapan obat secara konsisten menunjukkan bahwa manajemen stok apotek dikelola dengan baik, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Kelima, lingkungan apotek yang bersih dan tertata rapi juga menjadi faktor kenyamanan fisik dan psikologis bagi pengunjung. Terakhir, harga obat yang sesuai dan transparan, serta sikap apoteker yang tidak memaksakan pembelian produk mahal, membuat pelanggan merasa dihargai dan lebih percaya terhadap layanan yang diberikan. Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa Apotek Rizqi Farma telah mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. kualitas pelayanan apotek dinilai sangat baik oleh pelanggan. Persepsi positif ini didasarkan pada lima indikator utama. Pertama, aspek berwujud (*tangible*) seperti fasilitas cek tensi darah gratis, penimbangan, pemeriksaan gula dan asam urat, serta kebersihan dan kenyamanan apotek, turut menciptakan kesan profesional yang menarik. Kedua, empati yang ditunjukkan apoteker dalam memahami kebutuhan dan memberikan perhatian personal membuat pelanggan merasa nyaman dan dipercaya. Ketiga, daya tanggap apoteker dan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, meskipun dalam situasi apotek yang ramai, tetap diperhatikan dengan ketelitian. Keempat, keandalan pelayanan yang konsisten dan profesional dengan penerapan prinsip 5S menciptakan rasa puas dan aman bagi pelanggan. Terakhir, jaminan atau kepastian berupa penyampaian informasi obat yang jelas, sabar, dan komunikatif memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap apotek. Secara keseluruhan, Apotek Rizqi Farma berhasil memenuhi harapan pelanggan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya. Dan aspek

berwujud (*tangibel*) menjadi faktor yang paling dominan dalam indikator kualitas pelayanan kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar manajemen*. Ae Publishing.
- Anggita, S. L. (2023). *PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN APOTEK KOMUNITAS DI KECAMATAN CANDIROTO PASCA PANDEMI COVID-19* (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Hamidiyah, A. (2016). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang. *Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 7(3), 121-130.
- Handayani, Gemy Nastity (2022) *Manajemen Farmasi*. EUREKA MEDIA AKSARA, Jawa Tengah. ISBN 978-623-487-378-8
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., ... & Hakim, A. R. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Idris, V., & Ahmad, I. (2024). Peran Apoteker dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Riseta Soshum*, 1(1), 05-13.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab.
- Kadarman, A., & Dewi, C. (2024). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Wakatobi Tahun 2022. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 3(3), 187-199.
- Marlindasari, L., & Kurnia, V. (2023). ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PROFITABILITAS DI APOTEK XYZ DI WILAYAH LURAGUNG KUNINGAN JAWA BARAT. *Jurnal Farmaku (Farmasi Muhammadiyah Kuningan)*, 8(1), 25-30.
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestiti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31-37.
- Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *KOLONI*, 2(4), 213-226.
- Pahlani, E., Suryandani, T., & Fadhlurrohman, R. (2022). Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat Berdasarkan Persepsi Konsumen Di Apotek K-24 Kiaracandong Bandung. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 8(1), 8-15.
- Pratiwi, H., Mustikaningtiyas, I., Widyartika, FR, Setiawan, D., Nasrudin, K., & Julietta, L. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apotek Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR: Jurnal Ilmu Farmasi dan Penelitian Klinis*, 5 (1). *J Farmasi Sains*, 1, 34.
- Rinni Wardani, S. E. (2024). *PENGANTAR MANAJEMEN TEORI DAN APLIKASI*. CV. AZKA PUSTAKA
- Simanjuntak, R. H. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Jojo Palembang* (Doctoral dissertation, Universitas Katolik Musi Charitas Palembang).
- Siswanto, B. (2021). *Pengantar manajemen*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional).
- Verlyndika, H. F. C., Ardianto, N., Mardianto, R., & Maulidah, W. R. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Kayla Farma Malang. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(3), 413-422.
- Wathoni, N., & Rahayu, SA (2014). Survei ekspektasi konsumen di apotek komunitas di Bandung, Indonesia. *Jurnal Ilmu Farmasi Terapan*, 4 (1), 084-090.