

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LAYANAN INSTALASI FARMASI DI KLINIK UTAMA MEGA ANUGERAH AMUNTAI (STUDI KUALITATIF PADA KEPUASAN PASIEN)

M. Rizal Helmi¹, Reno Affrian², Barkatullah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: rizalpcb013@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena masalah yang ditemukan pada Instalasi Farmasi di Klinik Utama Mega Anugerah dari segi pelayanan yaitu, *pertama*, meskipun pelayanan dokter dinilai ramah, sebagian pasien mengeluhkan pelayanan petugas apotek yang dinilai kurang cepat, khususnya dalam proses input data dan penyerahan obat. Hal ini menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. *Kedua*, keterbatasan fasilitas area parkir membuat sebagian kendaraan pasien harus diparkir hingga ke bahu jalan, sehingga menimbulkan potensi gangguan terhadap kelancaran lalu lintas di sekitar klinik. *Ketiga*, pasien menilai transparansi informasi terkait biaya obat dari petugas apotek masih kurang memadai, termasuk penjelasan mengenai perbedaan harga antara obat generik dan bermerek yang belum dijelaskan secara detail. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Instalasi Farmasi di Klinik Utama Mega Anugerah dan faktor apa saja yang mempengaruhinya berdasarkan persepsi pasien. Tipe penelitian berupa pendekatan dengan jenis deksriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan sumber data menggunakan informan yang berjumlah 12 orang dengan Teknik *purposive sampling*. Data yang terkumpul, dianalisis melalui teknik membangun sajian, memasukkan data, dan menganalisis data. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, diskusi dengan teman sejawat, dan melakukan *membercheck*. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada program layanan kesehatan Instalasi Farmasi di Klinik Utama Mega Anugerah dapat dikategorikan baik. Hal tersebut dianalisis dari sub variabel Empati, dimana Petugas apotek menunjukkan tingkat empati yang sangat tinggi, terutama dalam hal keramahan, sikap tidak diskriminatif, dan penghargaan terhadap pasien. Kehandalan, dimana Pasien memiliki kepercayaan yang kuat terhadap legalitas pelayanan dan profesionalisme petugas. Berwujud, dimana Kondisi fisik apotek, seperti kebersihan dan kenyamanan tempat, dinilai memuaskan dan mendukung persepsi positif pasien. Ketanggapan, dimana kekurangan terbesar apotek ini adalah pada aspek kecepatan pelayanan. Jaminan, di mana kurangnya transparansi dan rincian harga membuat pasien merasa ragu dan tidak yakin. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan publik ini terdiri dari faktor pendorong yang berupa ketersediaan layanan BPJS dalam menunjang pelayanan. Dan faktor penghambat terdiri dari lambatnya pelayanan serta kurangnya transparansi dalam hal rincian biaya obat-obatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Instalasi Farmasi, Klinik

ABSTRACT

The problems found in the Pharmacy Installation at the Mega Anugerah Main Clinic in terms of service are, first, although the doctors are considered friendly, some patients complain that the pharmacy staff are not fast enough, especially in the process of data input and dispensing medication. This causes longer waiting times for patients. Second, limited parking facilities meant that some patients' vehicles had to be parked on the side of the road, potentially disrupting traffic flow around the clinic. Third, patients felt that the transparency of information regarding medication costs from pharmacy staff was still inadequate, including explanations of the price differences between generic and branded drugs, which were not explained in detail. The purpose of this study was to determine the quality of service at the Pharmacy Installation at the Mega Anugerah Main Clinic and the factors that influence it based on patient perceptions. The research type was a descriptive qualitative approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. Data sources were collected from 12 informants using purposive sampling techniques. The collected data were analyzed using the techniques of constructing presentations, entering data, and analyzing data. Data credibility tests included extended observation, increased persistence, discussions with peers, and member checking. The results of the discussion show that the quality of public services in the health service program of the Pharmacy Installation at the Mega Anugerah Main Clinic can be categorized as good. This was analyzed from the sub-variable of Empathy, where pharmacy staff showed a very high level of empathy,

especially in terms of friendliness, non-discriminatory attitudes, and respect for patients. Reliability, where patients have strong confidence in the legality of services and the professionalism of staff. Tangibility, where the physical condition of the pharmacy, such as cleanliness and comfort, is considered satisfactory and supports positive patient perceptions. Responsiveness, where the biggest shortcoming of this pharmacy is in the aspect of service speed. Assurance, where the lack of transparency and pricing details makes patients feel doubtful and uncertain. The factors that influence the quality of public services consist of driving factors in the form of the availability of BPJS services to support services. And the inhibiting factors consist of slow service and a lack of transparency in terms of medication costs

Keyword: *Quality of Public Services, Pharmacy Facilities, Clinics*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memegang peranan krusial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam sistem ini, apotek tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyedia obat, tetapi juga menjadi sarana untuk konsultasi dan edukasi mengenai penggunaan obat serta pemantauan kesehatan dasar. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, tepat, dan bersahabat, mutu pelayanan publik di apotek menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien.

Secara hukum, pendirian apotek diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017. Regulasi ini mensyaratkan bahwa apotek harus dikelola oleh Apoteker Pengelola Apotek (APA) dan memiliki izin operasional resmi dari Dinas Kesehatan setempat. Selain itu, apotek juga wajib dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang sesuai standar pelayanan kefarmasian, termasuk ruang pelayanan, tempat penyimpanan obat, serta peralatan untuk pemeriksaan kesehatan dasar. Tujuan dari ketentuan ini adalah untuk memastikan pelayanan kefarmasian berlangsung sesuai standar, serta menjamin keamanan dan kenyamanan pasien dalam menerima layanan.

Sebagai salah satu unit fasilitas kesehatan, apotek memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan farmasi yang bermutu, termasuk penyediaan informasi obat kepada pasien. Kualitas pelayanan publik yang diberikan menjadi elemen utama dalam menilai kepuasan dan pengalaman pasien saat menerima layanan.

Klinik Utama Mega Anugerah Amuntai merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat utama yang berlokasi di Jl. Abdul Mutalib, Kebun Sari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Klinik ini menyediakan beragam layanan medis, mencakup pelayanan rawat jalan, rawat inap, penanganan kegawatdaruratan, pemeriksaan laboratorium, serta perawatan inap dengan pilihan kelas mulai dari VVIP hingga Kelas 3. Selain itu, klinik ini juga menghadirkan layanan dari dokter spesialis, fasilitas kefarmasian (apotek), serta pelayanan vaksinasi dan pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh (*medical check-up*). Unit apotek yang dimiliki oleh klinik ini memainkan peran vital dalam mendukung layanan dokter dengan menyediakan berbagai jenis obat, baik yang memerlukan resep maupun tidak, secara lengkap dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Kendati dikenal memiliki reputasi yang baik berkat penyediaan layanan medis yang modern dan bervariasi, termasuk penggunaan peralatan berbasis digital, penerapan prosedur kegawatdaruratan, serta pelayanan kesehatan yang menyeluruh, beberapa ulasan pengguna di *Google Reviews* menyoroti adanya ketimpangan dalam kualitas pelayanan antara dokter dan staf apotek. Salah satu ulasan menyebutkan bahwa “pelayanan dokter baik dan ramah, tetapi beberapa staf dinilai kurang kompeten”, yang mengindikasikan adanya potensi ketidakpuasan terhadap kinerja tenaga kefarmasian di klinik tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa permasalahan setelah melakukan observasi lapangan yaitu *pertama*, meskipun pelayanan dokter di Klinik Utama Mega Anugerah dinilai ramah dan profesional, sebagian pasien mengeluhkan pelayanan petugas apotek yang dinilai kurang cepat, khususnya dalam proses input data dan penyerahan obat. Hal ini menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama dari yang diharapkan. *Kedua*, keterbatasan fasilitas area parkir membuat sebagian kendaraan pasien harus diparkir hingga ke bahu jalan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan serta potensi gangguan terhadap kelancaran lalu lintas di sekitar klinik. *Ketiga*, pasien menilai transparansi informasi terkait biaya obat dari petugas apotek masih kurang memadai, termasuk penjelasan mengenai perbedaan harga antara obat generik dan bermerek yang belum dijelaskan secara detail.

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yakni, Putri, Cintia Adriela Intan, 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Fakultas Ilmu Administrasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan konsep pelayanan prima A6 Barata. Yang diteliti meliputi *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action*, dan *Accountability*. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Fokus dalam penelitian ini ialah “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo”. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Medaeng sudah cukup baik. Namun, dari indikator pelayanan prima yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (tindakan) dan *accountability* (tanggungjawab) masih terdapat 2 indikator yang belum berjalan secara optimal yaitu *ability* (Kemampuan) dan *Appearance* (Penampilan). Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Medaeng. Adapun faktor pendukung meliputi akses jalan dan keterjangkauan biaya. Faktor penghambatnya meliputi pelatihan pegawai secara rutin, kurangnya kesadaran masyarakat dan fasilitas puskesmas. Adapun saran peneliti yakni melakukan pengajuan pegawai yang dibutuhkan, memperluas atau merenovasi bangunan puskesmas, perlu melakukan perbaikan fasilitas, penambahan media cetak, serta melakukan pelatihan terjadwal dan rutin.

Fhounna, Fajar, 2021. Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan pasien, mengidentifikasi tingkat kemampuan Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien dan untuk merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini berdasarkan sembilan indikator kepuasan masyarakat, terdapat beberapa indikator yang menyatakan pelayanan belum sesuai dengan peraturan yang berlaku antara lain pada indikator 1. Waktu Penyelesaian, 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 3. Perilaku Pelaksana, dan 4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan pada indikator 1. Persyaratan Pelayanan, 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 3. Biaya atau Tarif, 4. Kompetensi Pelaksana, 5. Sarana dan Prasarana, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Istilah “pelayanan” berasal dari kata dasar layan, yang berarti membantu atau menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Secara umum, pelayanan merujuk pada proses pemenuhan kebutuhan melalui interaksi langsung antara individu. Dalam pengertian etimologis, pelayanan berarti tindakan membantu atau mengurus keperluan seseorang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki tiga pengertian, yakni: (1) cara atau proses melayani, (2) usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan berupa uang atau jasa, dan (3) kemudahan yang diberikan dalam konteks jual beli barang atau jasa.

Sinambela dalam Siti Marwiyah (Siti, 2023), menyatakan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan mendasar manusia, bahkan dapat dikatakan tak terpisahkan dari kehidupan. Sementara itu, Moenir dalam Siti Marwiyah (2023:42) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung dari pihak lain. Oleh karena itu, pelayanan lebih bersifat abstrak (intangible) karena berkaitan dengan aktivitas dan interaksi, bukan barang fisik. Sedangkan Sinambela dalam Marjoni Rachman (Rachman, 2021) mengungkapkan pelayanan publik yaitu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dalam suatu kelompok atau kesatuan yang bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak selalu berbentuk produk fisik.

Kualitas pelayanan merupakan indikator utama untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat. Beberapa ahli menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi berbagai elemen, seperti sistem pelayanan, petugas atau aparatur, strategi penyampaian layanan, serta persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas layanan publik ditentukan oleh faktor manusia dan sistem yang digunakan. Artinya, pelayanan akan memberikan kepuasan apabila dijalankan oleh petugas yang profesional, didukung sistem kerja yang efisien, serta strategi pelayanan yang tepat. Selain itu peningkatan layanan juga bisa dicapai melalui perbaikan sistem kerja yang efektif. Namun demikian, keberadaan aparatur yang kompeten tetap menjadi aspek penting yang tidak bisa diabaikan. Dalam konteks ini, kualitas layanan sangat ditentukan oleh pengorganisasian serta lingkup kegiatan dari institusi penyedia layanan kesehatan. Organisasi sendiri diartikan sebagai sekelompok individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Tiga unsur penting dalam organisasi adalah: (1) keberadaan sekelompok orang, (2) kerja sama antarpersonel, dan (3) tujuan yang ingin dicapai bersama. Organisasi pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai institusi berbadan hukum yang memiliki tugas memberikan layanan kesehatan atau memproduksi produk-produk kesehatan seperti obat.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan sumber data menggunakan informan yang berjumlah 12 orang dengan Teknik *purposive sampling*. Data yang terkumpul, dianalisis melalui teknik membangun sajian, memasukkan data, dan menganalisis data. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, diskusi dengan teman sejawat, dan melakukan *membercheck*.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik Pada Instalasi Farmasi di Klinik Utama Mega Anugerah (Studi Kualitatif Pada Kepuasan Pasien)

Kualitas pelayanan yang baik adalah pemenuhan harapan pelanggan, serta memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan. Pelayanan yang baik juga harus akurat, tepat waktu,

dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Petugas yang memberikan pelayanan yang baik juga harus mampu mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas dan dihargai, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Jika pelayanan kesehatan belum mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, maka akan timbul berbagai dampak negatif. Ketidakmampuan tersebut pada akhirnya berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan. Kondisi tersebut tidak hanya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas apotek, tetapi juga dapat menyebabkan pasien beralih ke apotek lain yang menawarkan pelayanan lebih baik.

1. *Tangibel* (Berwujud)

Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh dukungan fasilitas seperti infrastruktur kantor, sistem administrasi berbasis komputer, ruang tunggu yang nyaman, serta pusat informasi yang mudah diakses. Indikatornya adalah: Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pasien, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

a. Penampilan petugas

Penampilan merupakan cerminan citra diri seseorang yang tampak secara fisik dan menjadi salah satu bentuk komunikasi nonverbal dalam berinteraksi dengan orang lain. Dalam konteks profesional, khususnya pada pekerjaan yang menuntut interaksi langsung dengan banyak orang, penampilan yang menarik dapat menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan. Penampilan yang rapi, sopan, dan profesional tidak hanya menciptakan kesan positif, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan diri serta membangun kepercayaan dari pihak lain, termasuk pelanggan atau pasien.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa penampilan petugas penampilan petugas Apotek Mega Anugerah sudah tergolong baik dan sopan. Mayoritas petugas menjaga kerapian seragam dan kebersihan diri, namun masih ada ketidakkonsistenan, seperti tidak semua petugas menggunakan name tag dan sebagian seragam terlihat kurang rapi pada kondisi ramai. Hal ini menunjukkan perlunya penegasan standar penampilan agar memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pasien.

b. Kenyamanan tempat

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa kenyamanan tempat cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan. Kebersihan ruang sudah terjaga, namun keterbatasan kursi, sirkulasi udara, dan fasilitas pendukung membuat sebagian pasien merasa kurang nyaman saat menunggu. Perlu adanya penambahan sarana dan perbaikan tata ruang untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi pasien.

c. Kedisiplinan petugas

Kedisiplinan yaitu di mana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas cukup baik dan mendukung kelancaran pelayanan, karena sebagian besar petugas hadir tepat waktu, mengikuti aturan kerja, dan siap melayani pasien. Namun, masih ada sedikit permasalahan terkait keterlambatan, terutama saat pergantian shift dan pembukaan apotek di pagi hari, yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien.

d. Kemudahan layanan

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa kemudahan layanan dinilai cukup baik, tetapi belum optimal. Kendala utama adalah antrean panjang, gangguan sistem, dan belum adanya sistem antrean digital. Meskipun begitu, petugas tetap berusaha membantu pasien dengan baik

2. *Reliability* (Kehandalan)

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Berikut ini adalah beberapa indikator dalam *Reliability* (Kehandalan).

a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa kecermatan pelayanan sangat selaras dengan praktik yang dilakukan petugas. Prosedur yang cermat dan berhati-hati yang dijelaskan oleh petugas dalam wawancara terbukti secara nyata di lapangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan telah terpenuhi dengan sangat baik.

b. Standar pelayanan yang jelas

Standar Operasional Prosedur pelayanan apotek merupakan dokumen pedoman tertulis yang mengatur tata cara pelaksanaan pelayanan kefarmasian secara terstandar, konsisten, dan efisien. SOP ini disusun untuk menjamin mutu layanan yang diberikan kepada pasien, sekaligus sebagai bentuk perlindungan terhadap hak-hak pasien serta upaya pencegahan terhadap potensi kesalahan dalam proses peracikan maupun pemberian obat.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa adanya gap antara standar operasional yang ada dengan implementasinya di lapangan. Meskipun petugas mengklaim mereka mengikuti SOP yang jelas, pasien merasakan bahwa standar tersebut tidak diterapkan secara konsisten, terutama pada saat volume pasien tinggi. Hal ini didukung oleh temuan observasi yang menunjukkan adanya ketidakjelasan alur dan kurangnya panduan visual bagi pasien, yang secara langsung menyebabkan kebingungan dan persepsi layanan yang tidak efisien.

c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu

yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa keahlian petugas sangat valid dan didukung oleh bukti di lapangan. Keterampilan petugas terbukti saat melayani pasien umum. Namun, jeda yang terjadi saat melayani pasien BPJS, yang dikeluhkan sebagian pasien, bukan disebabkan oleh kurangnya keahlian petugas, melainkan oleh keterbatasan sistem dalam mengelola volume data yang sangat besar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hambatan pada indikator ini bersifat teknis dan sistemik, bukan terkait dengan kompetensi individu.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Berikut ini adalah beberapa indikator dalam *Responsiveness* (Ketanggapan).

a. Merespon setiap pelanggan

Memberikan respons yang cepat dan tepat kepada setiap pasien dalam pelayanan publik merupakan aspek krusial yang mencerminkan tingkat daya tanggap (*responsiveness*) serta kapabilitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki niat baik dan terlatih untuk merespon setiap pasien, kondisi operasional apotek pada jam sibuk menjadi hambatan nyata. Perbedaan persepsi antara pasien yang puas dan yang merasa harus menunggu dapat dijelaskan oleh situasi di lapangan yang tidak selalu ideal. Dengan demikian, responsivitas petugas dinilai baik secara prinsip, namun perlu perbaikan pada saat menghadapi lonjakan jumlah pasien.

b. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Cepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa permasalahan utama pada indikator ini adalah kelambatan pelayanan, bukan ketidaktepatan. Persepsi negatif pasien tentang kecepatan layanan sangat valid dan didukung oleh observasi antrean panjang dan kondisi kerja petugas yang sangat sibuk, artinya petugas telah berhasil memberikan pelayanan yang akurat, mereka belum berhasil memenuhi ekspektasi pasien pada aspek kecepatan, yang menjadi salah satu masalah utama yang diangkat dalam penelitian.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah sesuatu berupa benda atau kata-kata yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah beberapa indikator dalam *Assurance* (Jaminan).

a. Memberikan layanan tepat waktu

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa permasalahan utama pada indikator ini adalah kurangnya ketepatan waktu pelayanan. Persepsi negatif pasien tentang waktu tunggu sangat valid dan didukung oleh observasi antrean panjang dan kondisi kerja petugas yang sangat sibuk, artinya petugas telah berupaya memberikan

pelayanan yang akurat, mereka belum berhasil memenuhi ekspektasi pasien pada aspek ketepatan waktu, yang menjadi salah satu masalah utama yang diangkat dalam penelitian.

b. Legalitas pelayanan

Jaminan legalitas merupakan prinsip fundamental yang menjamin kebebasan individu dengan menetapkan batasan aktivitas secara tegas dan transparan. Prinsip ini berfungsi untuk melindungi masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan serta memastikan keamanan individu melalui pemberian informasi yang jelas mengenai apa yang diperbolehkan dan apa yang dilarang

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa aspek legalitas pelayanan merupakan salah satu kekuatan utama apotek. Persepsi positif dan rasa aman yang dirasakan oleh pasien secara langsung didukung oleh bukti-bukti fisik yang terlihat di lapangan. Penampilan profesional petugas, adanya lisensi resmi, dan kepatuhan terhadap prosedur menjadi faktor kunci yang menjamin pasien bahwa pelayanan yang mereka terima adalah sah dan terpercaya.

c. Kepastian biaya

Kepastian biaya (*cost certainty*) adalah suatu keadaan di mana biaya yang dikeluarkan untuk suatu proyek, layanan, atau kegiatan lain sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan atau disepakati. Ini berarti tidak ada biaya tambahan yang tidak terduga atau perubahan biaya yang tidak terduga yang dapat mempengaruhi anggaran.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki niat baik untuk memberikan kepastian biaya, lingkungan operasional dan ketiadaan media informasi visual menjadi penghalang. Kurangnya informasi harga yang dipajang dan durasi interaksi yang singkat selama jam sibuk menyebabkan pasien merasa tidak mendapatkan kepastian dan rincian yang mereka butuhkan. Dengan demikian, permasalahan kepastian biaya adalah akibat dari keterbatasan operasional, bukan dari niat petugas.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, indikator *emphaty* adalah sebagai berikut.

a. Mendahulukan kepentingan pasien

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa aspek empati, khususnya dalam mendahulukan kepentingan pasien, merupakan salah satu keunggulan utama apotek ini. Tindakan nyata yang diamati di lapangan, seperti memberikan perhatian ekstra dan memprioritaskan pasien, secara langsung mendukung pernyataan petugas dan perasaan positif yang dirasakan oleh pasien.

b. Keramahan petugas

Sikap ramah dari petugas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam proses pemberian layanan, karena dapat menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi pengguna layanan. Ketika pegawai menunjukkan keramahan saat melayani, pengguna merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, sehingga pengalaman layanan menjadi lebih positif dan memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa keramahan petugas adalah salah satu kekuatan utama dari pelayanan di apotek ini. Meskipun penelitian ini menyoroti masalah pada aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas berfungsi sebagai penawar, mengurangi persepsi negatif pasien terhadap waktu tunggu. Sikap positif yang diamati di lapangan secara langsung memvalidasi pengalaman pasien, menjadikan keramahan sebagai faktor kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan.

c. Tindak diskriminatif

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

Hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa aspek tidak diskriminatif merupakan salah satu keunggulan utama dari pelayanan di apotek ini. Komitmen petugas untuk melayani secara adil, yang ditegaskan dalam wawancara, secara langsung tercermin dari perilaku yang diamati di lapangan. Sikap ini sangat dihargai oleh pasien dan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

d. Menghargai pasien

Menghargai pasien berarti memperlakukan mereka dengan sopan, ramah, dan penuh perhatian. Ini mencakup mendengarkan dengan seksama, memberikan solusi yang tepat, dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan mereka. Dengan menghargai pasien, bisnis dapat membangun hubungan jangka panjang yang positif dan meningkatkan loyalitas pasien.

Hasil wawancara dan observasi di atas menunjukkan bahwa penghargaan terhadap pasien adalah salah satu keunggulan utama dari pelayanan di apotek ini. Komitmen petugas untuk menghargai setiap pasien, yang ditegaskan dalam wawancara, secara langsung tercermin dari perilaku yang diamati di lapangan. Sikap ini sangat dihargai oleh pasien dan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Instalasi Farmasi di Klinik Utama Mega Anugerah (Studi Kualitatif Pada Kepuasan Pasien)

1. Faktor Pendukung

a. Ketersediaan layanan BPJS dalam menunjang pelayanan

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di atas menyimpulkan bahwa ketersediaan dan pelaksanaan layanan BPJS adalah salah satu kekuatan utama apotek ini. Komitmen petugas untuk menyediakan layanan ini secara lancar, yang diungkapkan dalam wawancara, secara langsung tercermin dari kelancaran proses yang diamati di lapangan. Hal ini menjadikan BPJS sebagai faktor pendukung yang sangat strategis dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien.

2. Faktor Penghambat

a. Keterlambatan pelayanan apotek serta kurang transparansi dalam hal biaya obat-obatan

Hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat utama adalah beban kerja yang berlebihan. Lambatnya pelayanan dan kurangnya transparansi biaya adalah dua sisi dari satu masalah yang sama. Petugas yang tertekan oleh volume antrean yang tinggi terpaksa memangkas waktu interaksi, yang secara langsung menyebabkan kurangnya penjelasan rinci tentang biaya. Dengan demikian,

solusi untuk kedua masalah ini harus berpusat pada pengelolaan alur kerja dan penambahan sumber daya untuk mengurangi tekanan pada petugas.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik pada program layanan kesehatan di Klinik Utama Mega Anugerah (studi Kualitatif pada Kepuasan Pasien) dapat dikategorikan dalam pelayanan berkualitas baik. Hal tersebut dinilai dari *pertama*, Empati: Petugas apotek menunjukkan tingkat empati yang sangat tinggi, terutama dalam hal keramahan, sikap tidak diskriminatif, dan penghargaan terhadap pasien. Sikap ini menjadi salah satu kekuatan utama apotek, yang berhasil menciptakan suasana nyaman dan mengurangi dampak negatif dari masalah lain. *Kedua*, kehandalan (*Reliability*): Pasien memiliki kepercayaan yang kuat terhadap legalitas pelayanan dan profesionalisme petugas. Petugas dinilai terampil dan kompeten dalam menggunakan alat bantu. Ketersediaan layanan BPJS juga menjadi faktor pendukung utama yang sangat dihargai pasien. *Ketiga*, berwujud (*Tangibles*): Kondisi fisik apotek, seperti kebersihan dan kenyamanan tempat, dinilai memuaskan dan mendukung persepsi positif pasien. *Keempat*, ketanggapan (*Responsiveness*): Kekurangan terbesar apotek ini adalah pada aspek kecepatan pelayanan. Baik pasien maupun petugas mengakui bahwa antrean yang panjang dan waktu tunggu yang lama merupakan masalah utama. *Kelima*, jaminan (*Assurance*): Meskipun profesionalisme petugas terjamin, terdapat masalah pada indikator kepastian biaya, di mana kurangnya transparansi dan rincian harga membuat pasien merasa ragu dan tidak yakin. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendorong yang berupa ketersediaan layanan BPJS dalam menunjang pelayanan. Dan faktor penghambat terdiri dari lambatnya pelayanan serta kurangnya transparansi dalam hal rincian biaya obat-obatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administrais*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Fhounna, Fajar, 2021. *Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan.
- Putri, Cintia Adriela Intan, 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo*. Fakultas Ilmu Administrasi.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.
- Siti, M. (2023). *BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI*. Cv Mitra Ilmu.