

Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN KEPADA PASIEN DI
APOTEK DINA BANTUL YOGYAKARTA**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana di
Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata Yogyakarta



Oleh

Nadia Wati

180500192

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA**

2025

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN KEPADA PASIEN DI APOTEK DINA BANTUL YOGYAKARTA

Nadia Wati¹, Ari Susiana Wulandari^{1*}, Eliza Dwinta¹, Imram Radne Rimba Putri²

*Korespondensi :

Email : arisusianaw@almaata.ac.id

Program Studi Sarjana
Farmasi Universitas Alma
Ata Yogyakarta

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah indikator penting mutu pelayanan kesehatan, termasuk di apotek. Meski regulasi Permenkes No. 73 Tahun 2016 diterapkan, implementasinya di Apotek Dina Bantul masih menghadapi tantangan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien di Apotek Dina Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Metode penelitian: Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel 70 responden dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner 17 pertanyaan dengan skala likert 1-4, analisis secara deskriptif menggunakan *Microsoft Excel*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Dina Bantul masuk kategori puas. Dari lima aspek yang dinilai, aspek empati mendapatkan rata-rata skor tertinggi yaitu 10,64 (88,67%), kemudian kehandalan dengan 13,79 (86,17%), jaminan 13,68 (85,50%), ketanggapan 10,05 (83,78%), dan bukti fisik sebesar 9,69 (80,78%).

Kesimpulan : Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Dina Bantul, terutama pada aspek empati tenaga farmasi yang dinilai sangat baik. Namun, dimensi bukti fisik mendapatkan nilai terendah, sehingga perlu dilakukan peningkatan pada aspek fasilitas fisik dan kenyamanan layanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

¹ Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Alma Ata Yogyakarta

² Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas Alma Ata Yogyakarta

ABSTRACT

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION REGARDING PHARMACY SERVICES AT DINA BANTUL YOGYAKARTA PHARMACY

Nadia Wati¹, Ari Susiana Wulandari^{1*}, Eliza Dwinta¹, Imram Radne Rimba Putri²

***Correspondence:**

Email: arisusianaw@almaata.ac.id

*Bachelor of Pharmacy Study
Program Alma Ata University
Yogyakarta*

Background: Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services, including in pharmacies. Although regulations such as Permenkes No. 73 of 2016 have been implemented to improve pharmaceutical services, their implementation in the field, especially at the Dina Bantul Pharmacy, still faces various challenges.

Objective: This study aims to determine the level of satisfaction with pharmaceutical services to patients at Dina Bantul Pharmacy, Special Region of Yogyakarta.

Research Methods: The research used is quantitative descriptive with cross-sectional design. Sample 70 Respondents selected by purposive sampling technique. Data were collected through a 17-question questionnaire with a Likert scale of 1-4, descriptively analyzed using Microsoft Excel.

Results: The results of the study showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Dina Bantul Pharmacy was in the satisfied category. Of the five aspects assessed, the empathy aspect received the highest average score of 10.64 (88.67%), then Reliability with 13.79 (86.17%), guarantee 13.68 (85.50%), responsiveness 10.05 (83.78%), and physical evidence of 9.69 (80.78%).

Conclusion: Most patients were satisfied with the pharmaceutical services at Dina Bantul Pharmacy, especially in the aspect of empathy of pharmaceutical staff which was considered very good. however, the physical evidence dimension received the lowest score, so it was necessary to improve the aspects of physical facilities and service comfort.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

¹ Bachelor of Pharmacy Study Program, Alma Ata University Yogyakarta

² Bachelor of Hospital Administration Study Program, Alma Ata University Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016, pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (1). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah harapan setiap masyarakat, dan apotek sebagai salah satu layanan kesehatan memiliki peran penting dalam mewujudkan hal ini (2).

Apotek tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan obat, tetapi juga sebagai sumber informasi dan konsultasi mengenai kesehatan (3). Era globalisasi dan persaingan yang semakin meningkat, apotek diharapkan mampu untuk secara terus-menerus meningkatkan kepuasan pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (4). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu apotek dalam memberikan pelayanan yang bermutu (5).

Kepuasan pasien adalah evaluasi subjektif mengenai pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti mutu interaksi dengan tenaga kefarmasian, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, dan fasilitas yang ada (5). Pasien yang merasa puas cenderung akan lebih setia, mematuhi pengobatan, dan merekomendasikan apotek tersebut kepada orang lain (3)(4). Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat memberikan dampak

negatif terhadap citra apotek, menurunkan kepercayaan pasien, dan bahkan menyebabkan pasien beralih ke apotek lain.

Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Indonesia masih beragam. Penelitian yang dilakukan di berbagai apotek menunjukkan hasil yang beragam, tergantung pada faktor-faktor seperti lokasi, jenis apotek, karakteristik pasien, dan metode pengukuran yang digunakan (6)(7)(8). Beberapa studi menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, namun tidak sedikit juga yang menemukan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan (8). Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan yang perlu diidentifikasi dan diatasi agar kepuasan pelayanan kefarmasian dapat ditingkatkan secara merata.

Salah satu kendala utama dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah memahami aspek-aspek pelayanan kefarmasian yang paling berpengaruh terhadap persepsi pasien. Kepuasan pelayanan kefarmasian mencakup berbagai komponen, seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (3)(6)(9). Setiap komponen memiliki peran signifikan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Apotek perlu menyadari bagaimana setiap komponen ini berperan dalam kepuasan pasien agar dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencoba melakukan identifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Menurut penelitian yang dilakukan Hidayat *et al*, di Apotek Ilham Farma

Cikampek menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 89,88% (7). Berdasarkan penelitian Tusshaleha *et al* di apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara menunjukkan Tingkat kepuasan yang sangat puas (10).

Penelitian lain dilakukan oleh Khoirunisah dan Adiningsih di apotek Makmur Sehat Sukoharjo yang menunjukkan hasil yang sama (11). Penelitian di Apotek Kimia Farma X Kecamatan Banjarmasin Timur menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori "Cukup Puas" (8). Namun, penelitian di Wonokromo Yogyakarta menunjukkan Tingkat kepuasan yang lebih rendah (4). Perbedaan ini menunjukkan adanya variasi dalam kepuasan pelayanan kefarmasian di berbagai apotek dan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan tersebut.

Penelitian-penelitian sebelumnya masih memiliki sejumlah keterbatasan. Sebagian besar penelitian hanya berfokus pada dimensi- dimensi tertentu dari layanan kefarmasian, tanpa memperhitungkan pengaruh faktor-faktor kontekstual seperti karakteristik apotek dan lingkungan di sekitarnya. Di samping itu, beberapa penelitian menerapkan metode pengukuran yang kurang menyeluruh, sehingga tidak dapat menangkap kompleksitas persepsi pasien terhadap layanan kefarmasian. Penelitian ini mencoba untuk mengembangkan wawasan lebih lanjut mengenai evaluasi pelayanan kefarmasian dengan mempertimbangkan perspektif kepuasan pasien di pelayanan apotek, khususnya dalam konteks apotek Dina Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, yang sebelumnya telah diidentifikasi memiliki ruang ketidak puas dalam pelayanannya. Hal tersebut

didukung dengan hasil wawancara dengan apoteker peneliti yang menghasilkan bahwa apotek Dina memiliki ketersediaan obat yang tidak lengkap, dimana disana hanya tersedia obat non racik dengan jumlah yang tidak banyak. Selain itu juga dapat dilihat di google maps bahwa apotek dina belum ada ulasan dan penilaian terhadap apotek dina, selain itu juga bahwa dinding apotek Dina banyak yang menghitam.

Kesenjangan yang terdapat dalam penelitian sebelumnya meliputi kurangnya penekanan pada aspek-aspek tertentu dalam pelayanan, penggunaan metode penelitian yang kurang mumpuni, serta minimnya perhatian terhadap faktor-faktor kontekstual yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan melakukan pengukuran kepuasan pasien secara menyeluruh, menggunakan metode penelitian yang kuat, dan mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual yang relevan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi tambahan bagi penelitian sebelumnya dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta upaya yang dapat dilakukan oleh apotek untuk meningkatkan kepuasan pelayanan mereka (12).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Kepada Pasien Di Apotek Dina Bantul Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat ditarik rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien di Apotek Dina Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Melakukan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien di Apotek Dina Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir pasien di apotek Dina.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di Apotek Dina

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur dalam bidang farmasi dan pelayanan kesehatan dengan menyajikan temuan empiris tentang praktik kefarmasian di lapangan.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi apotek

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai umpan balik untuk meningkatkan kepuasan pelayanan yang diberikan, sehingga apotek dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

b. Manfaat bagi Institusi Pendidikan (Universitas Alma Ata)

Dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan dan pengembangan ilmu khususnya Program Studi Farmasi tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar untuk studi lanjutan yang lebih mendalam atau untuk mengeksplorasi aspek-aspek lain dari pelayanan kefarmasian.

d. Manfaat bagi masyarakat

Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan yang akan memberikan kemampuan kepada masyarakat untuk membuat keputusan yang lebih bijak mengenai kesehatan kepada masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No Penelitian	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1. Dasari et al., 2020 (13)	Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek Xyz Sadamantra	Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis statistik diperoleh sebanyak 88.4 % responden menyatakan puas akan pelayanan petugas yang ada di apotek dan selebihnya menyatakan tidak puas. Hasil dari penelitian ini yang diuji secara bersamaan menunjukkan faktor yang paling berpengaruh kepuasan pasien di Apotek XYZ termasuk kedalam katagori baik karena responden menjawab dengan benar > 80 %.	Menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden	Penelitian sebelumnya tempat penelitian di apotek XYZ di daerah kuningan dan menggunakan menggunakan teknik <i>Accidental sampling</i> . Penelitian ini tempat penelitian di apotek Dina Bantul dan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> .
2. Mongi et al., 2020 (14)	Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Telemedika Farma 14 Manado	Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.	Standar pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek Telemedika Farma 14 Manado belum sepenuhnya menerapkan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan. Standar pelayanan kefarmasian pada pelayanan informasi obat tidak dilakukan informasi kepada konsumen terkait farmakokinetik. Pada saat konseling tidak dilakukan konseling yang terdokumentasi. Pelayanan kefarmasian dirumah belum sepenuhnya dilaksanakan. Pemantauan terapi obat tidak melakukan pemilihan pasien sesuai kriteria, dan tidak melakukan dokumentasi	Kedua penelitian berfokus pada evaluasi sistem pelayanan kefarmasian, menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan kefarmasian.	Penelitian tersebut bersifat deskriptif kualitatif, tempat Telemedika Farma 14 Manado, responden Apoteker Penanggungjawab Apotek, dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Sedangkan penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, tempat penelitian apotek Dina Bantul Yogyakarta, dan responden pasien yang berkunjung ke

			pelaksanaan pemantauan terapi obat. Pelayanan Kefarmasian Di Rumah dan Monitoring Efek Samping obat belum dilakukan sepenuhnya.		apotek.
3. Andriani et al.,2021 (3)	Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika	Metode penelitian ini penelitian observasional dengan rancangan penelitian deskriptif menggunakan analisis kuantitatif.	Hasil penelitian didapat 200 responden. Penelitian ini menyimpulkan bahwa responden menyatakan sangat tidak puas 1,2%, responden menyatakan tidak puas 4,8%, responden menyatakan puas 27,9%, responden menyatakan sangat puas 66,2%. Pengaruh tingkat pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien hipertensi yaitu $y = 35,869 + 0,460x$.	Keduanya ingin mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	Penelitian tersebut,, tempat penelitian daerah Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dan fokus pada pasien hipertensi rawat jalan di Rumah sakit. Penelitian ini, tempat penelitian wilayah Bantul, Yogyakarta dan fokus pada pasien di apotek.
4. Ihsan et al.,2021 (15)	Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari	Penelitian observasional deskriptif dengan desain <i>cross-sectional</i>	Tingkat kepuasan pasien 79,51% (kategori cukup), 80% puskesmas menetapkan waktu pelayanan obat, 59,04% puskesmas menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) minimal Sesuai Permenkes RI Nomor 74 tahun 2016, pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh farmasis 43,65% pada skala nilai 4.	Keduanya menggunakan metode observasional deskriptif, design <i>cross-sectional</i>	Penelitian tersebut fokus pada Puskesmas di Kota Kendari, Penelitian ini berfokus pada apotek Dina Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Anggraeni, F., 2022 (16)	Pengaruh Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Bio	Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan secara kuantitatif.	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pelayanan kefarmasian secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen	Kedua penelitian berfokus pada kepuasan pasien/konsumen di apotek	Penelitian tersebut meneliti pada daerah Apotek Bio Medika Soreang, Penelitian ini meneliti Apotek Dina Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

	Medika Soreang Periode Bulan Mei 2021				
6. Priyoheria nto et al., 2024 (17)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Empunala Periode Maret – Mei 2023	Penelitian ini bersifat deskriptif non-eksperimental dengan pengambilan sampel secara Insidental Sampling	Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala periode Maret–Mei 2023 didapatkan kesimpulan pada dimensi kehandalan sebesar 76%, dimensi ketanggapan sebesar 78%, dimensi keyakinan sebesar 78%, dimensi empati sebesar 77%, dan dimensi bukti langsung sebesar 80%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala berada dalam kategori memuaskan	Keduanya fokus kepada kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek	Penelitian tersebut, tempat penelitian di apotek Empunala, fokus pada gambaran kepuasan pasien, menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> . Penelitian ini, tempat penelitian di apotek Wilayah Kabupaten Bantul, fokus pada analisis kepuasan pasien dan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> .

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes R.I. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Kemeterian Kesehatan R.I; 2016
2. Putri AK, Fatimah FS, Dwinta E, Putri IRR. Evaluasi Kepuasan Pasien di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*. 2023, 7(2), 121-134. Yogyakarta : Universitas Alma Ata; 2023. Available from : <http://dx.doi.org/10.21927/inpharnmed.v7i2.3442>
3. Anggraeni F, Rosmiati M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Bio Medika Soreang Periode Bulan Mei 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2022;2(2):183–90. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.59141/cerdika.v2i2.334>.
4. Nugraha MA, Mazida HS, Hernowo B, Putri FMS. Analisis Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 2022;5(8):943–8.
5. Nurhidayah AS, Emilia R. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di Rsau Lanud Sulaiman Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2022; 2(1), 60-68. Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.59141/cerdika.v2i1.300>.
6. Yusuf H, Syukran M, Afrianto I, Anggraini D. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Madani Palu. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2024;14(1), 26-31. Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.56338/promotif.v14i1.5669>.
7. Hidayat MR, Andriani S, Djamaludin A. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ilham Farma Cikampek Periode 01 Desember 2022-31 Januari 2023. *Journal of Holistic and Health Sciences (Jurnal Ilmu Holistik dan Kesehatan)*. 2023; 7(2), 81-85. Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.51873/jhhs.v7i2.265>.
8. Ellisa N, Mustaqimah. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma X Kecamatan Banjarmasin. *Jurnal Farmasi dan Sains Indinsia*. 2022; 5(1), 37-40. Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from :

<https://doi.org/10.52216/jfsi.vol5no1p37-40>

9. Heryanadi C, Hardian ES, Adriansyah MR. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU dr. M. Salamun. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2021; 1(12), 1706-1717. Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.59141/cerdika.v1i12.257>.
10. Tusshaleha LA, Rahmat S, Hamdani AS, Jannah R. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara. *Jurnal Farmasi SYIFA*. 2024; 2(2), 25-29. Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.63004/jfs.v2i2.433>.
11. Khoirunisa S, Adiningsih R. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. *Indonesian Journal on Medical Science*. 2023; 10(2). Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.55181/ijms.v10i2.425>.
12. Lovilia A. Ardianto N, Sekti BH. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puspa Indah Farma Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Journal Medicine And Clinical Pharmacy*. 2024; 1.2: 66-73.). Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.47794/medclip.v1i2.10>.
13. Dasari Y, Sari LM. Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek XYZ Sadamantra. *Jurnal FARMAKU (Farmasi Muhammadiyah Kuningan)*. 2020;5(2):70–6. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <http://ojs.stikes-muhammad>
14. Andriani RM, Wahyuni KI, Anindita PR. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. *Journal Of Pharmacy Science and Technology*. 2021;2(1):9–17. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.30649/pst.v2i1.102>.
15. Mongi D, Pareta D, Maarisit W, Kanter J. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Telemedika Farma 14 Manado. *Biofarmasetikal Tropis (The Tropical Journal of Biopharmaceutical)*. 2020;3(2):65–71. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.55724/j.biofar.trop.v3i2.286>.
16. Ihsan S, Nuralifah, Jabar A, Sabarudin, Sonaru F, Ramadhan R. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. 2021;8(2):5–8.

17. Priyoherianto A, Legowo DB, Fitriany E, Arif MR. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Empunala Periode Maret – Mei 2023. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*. 2024. 6(1), 151-162. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.33759/jrki.v6i1.426>.
18. Kementerian Kesehatan R.I. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. Jakarta: Kemeterian Kesehatan R.I; 2017
19. Putri ASE. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun [*Doctoral dissertation*]. Madiun : Stikes Bhakti Husada Mulia ; 2021. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://repository.stikes-bhm.ac.id/1090/>.
20. Hasanah NE, Pane M, Hutajulu J, Ketaren O, Risma D. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Survei Pada Pasien Rawat Inap Di Klinik PT .Bridgestone Sumatra Rubber Estate, Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2023;4:1833–47. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i2.16068>.
21. Thariq HS, Rusmana WE. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sigma Farma Kota Bandung. *Jurnal Health Sains*. 2021;2(12). Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i12.371>.
22. Sinaga CR, Leswana NF. Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At Apotek X. *Journal Of Pharmaceutical And Sciences (JPS)* 2022;5(1):94–100. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v5i1.106.nmm>
23. Juwita MS. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Standar Pelayanan Kefarmasian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Apotek Kabupaten Bantul [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Alma Ata; 2022
24. Sukiman DN. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di RSUD Panembahan SENopati [Skripsi]. Yogyakarta: Universitas Alma Ata; 2023.
25. Sinollah, Masruroh. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual– Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*: 2019; 4.1: 45-64. Diakses tanggal 9 februari 2025. Available from :<https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>.
26. Einurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan

- Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017; 5.4: 33-42. Diakses tanggal 9 februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i4.18314>
27. Handayani S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*. 2016; 14.1: 42-48. Diakses tanggal 9 februari 2025
 28. Suardiani LAK, Kristina NKPN. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Medika Usada. *VISA: Journal of Visions and Ideas*. 2024; 4(3). Diakses tanggal 9 februari 2025. Available from : <https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/visa/4943>
 29. Rismayanti, Ilyas GB, Kadir I. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 2018, 1.3. Diakses tanggal 9 februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.37531/yum.v1i3.342>
 30. Potabuga NR, Citraningtyas G, Jayanto I. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD X. *Pharmacon*. 2024;13:564–71.
 31. Sulistyawati W, Wahyudi, Trinuryono S. Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid19. *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*. 2022 13(1), 68-73.
 32. Gunawan I. 2022. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Bumi Aksara. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=AqSAEAA_AQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=m2Yvtp6XmJ&sig=QoForRXBcg7TG1Zf_DMJW4iLaIK8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
 33. Susanto PC, Arini DU, Yuntina L, Panatap J. Konsep Penelitian Kuantitatif : Populasi , Sampel , dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*. 2024;3(1):1–12. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>.
 34. Rosyida SH, Priantilianingtiasari R. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Dan Letak Geografis Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Via Salon Trenggalek. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*. 2023; 12.3: 656-665. Diakses tanggal 9 Februari 2025. Available from : <https://doi.org/10.31959/jm.v12i3.1613>
 35. Machali I. 2021. Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif). Diakses tanggal 23 Januari 2025.

36. Hermawan S, Hariyato W. Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif dan Kualitatif) [Internet]. 1nd ed Multazam MT, Wardana MDK. Jawa Timur: UMSIDA Press. 2022. 72 p. Diakses tanggal 3 Februari 20235. Available from: <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-047-2>.
37. Machfoedz I. Metodologi Penelitian (Kuantitatif dan Kualitatif) Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran, Disertasi Contoh KTI, Skripsi, TESIS. 2019. 46p.
38. Husen A. Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*. 2023;2:1356–62. Diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608>.
39. Saleh MRMM. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. U Chasan Boesoirie Ternate [Skripsi]. Yogyakarta : Universitas Alma Ata; 2022.
40. Muthia S, Robbani H. Analisis Sistem Pengendalian Internal dan Prosedur Akuntansi Penerimaan Kas Pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. 2022;(7):1–11.
41. Kaunang WPJ, Saviola BJ, Moku JM, Wowor ST. Pengumpulan Dan Pengolahan Data Dalam Sistem Surveilans Kesehatan Masyarakat. 2022. diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from: https://www.researchgate.net/publication/361624525_Pengumpulan_Dan_Pengolahan_Data_Dalam_Sistem_Surveilans_Kesehatan_Masyarakat
42. Taluke D, Lakat RSM, Sembel A. Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial*. 2019;6(2):531–40. diakses tanggal 23 Januari 2025. Available from : <https://doi.org/10.35793/sp.v6i2.25357>.
43. Safitri MD. Studi Kelayakan Apotek Dina. Yogyakarta: Apotek Dina Bantul;2017
44. Ramli M. Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*. 2022;2(2), 1.
45. Jannah M, Rizany I, Setiawan H. Perbandingan waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan rsud ratu zalecha martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*. 2020; 4(2), 402-412.
46. Napisah S, Muthaharah M, Mulyani T, Wulandari P, Wirahadikesuma I. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura Dengan Menggunakan Metode Customer Window Quadrant (CWQ). *Jurnal Insan*

- Farmasi Indonesia*. 2024; 7(2), 163-173. Available from: <https://doi.org/10.36387/jifi.v7i2.2091>
47. Aulia G., Fadhilah H, Indah FPS, Pratiwi RD. Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*. 2022; 4(2), 70-75
 48. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Putri AO, Hadianor H. Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019; 6(2).
 49. Saputri LT, Maelaningsih FS, Wijanarko DAW, Amelia D. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi model SERVQUAL di Apotek X Kota Tangerang Selatan. *Pharmaceutical Science Journal*. 2023; 3(2), 172-184. Available from: <https://dx.doi.org/10.52031/phrase.v3i2.523>
 50. Rikomah SE, Yanti S, Siregar MFA. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Journal Pharmacopoeia*. 2023; 2(1), 77-88. Available from: <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>